www.monitor.co.at

Special 10A Okt. 08

monitor

Das Magazin für Informationstechnologie

Business Software Trends 2009

MIT ERP-GUIDE 2009

Die MONITOR Sonderausgabe Business-Software bietet Fachartikel, Anwenderstorys und Produktneuheiten zu aktuellen Software-Trends. Zu den Schwerpunkten dieser Ausgabe zählen u. a. die Themenbereiche ERP, Business Intelligence, Softwareorientierte Architektur (SOA) sowie softwaregestützte Spracherkennung.

- **ERP:** Studie Anwenderzufriedenheit 2008
- **Stammdaten:** Trend zum Master Data Management
- **WEB 2.0:** Online-Service bindet Kunden

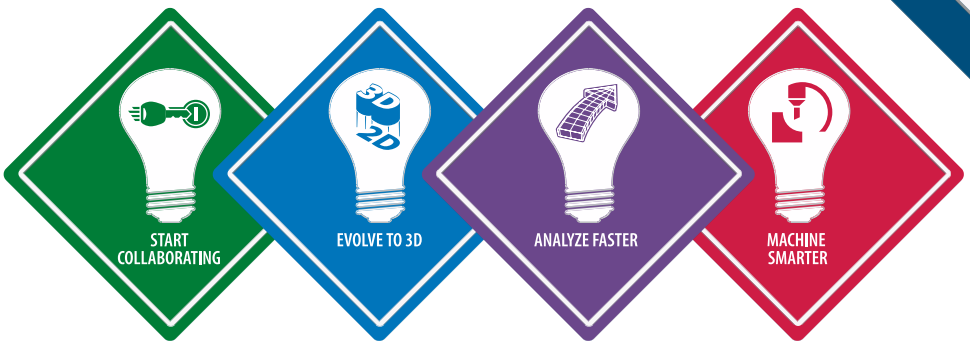
LOOK AT IT

Seite 20

Hier sollte Ihr Name stehen. Fragen Sie uns nach einem Abo. Tel. 01 | 74095-466

ISSN 1021-271X P.B.B ZUL.NR. 02Z031040M – VERLAGSORT WIEN, VERLAGSPOSTAMT 1110 WIEN

PLM im Mittelstand: Wechseln Sie auf die Überholspur



TEAMCENTER EXPRESS VELOCITY SERIES
SOLID EDGE VELOCITY SERIES
FEMAP VELOCITY SERIES
CAM EXPRESS VELOCITY SERIES

plm software

Die Velocity Series führt Sie auf den schnellen Weg zu einer PLM-Strategie. Mit Teamcenter Express für das Produktdatenmanagement und die Zusammenarbeit in den Entwicklungsprozessen, Solid Edge für die 3D-Konstruktion, Femap für die integrierte Simulation und CAM Express für die NC-Programmierung. Die Velocity Series ermöglicht kleinen und mittelständischen Unternehmen die schnelle und einfache Implementierung einer PLM-Lösung unter Windows, zu niedrigen, klar kalkulierbaren Kosten.

Siemens PLM Software
www.siemens.com/plm

Siemens Product Lifecycle
Management Software (AT) GmbH
Franzosenhausweg 53
A 4030 Linz
+43 732 37 75 50

SIEMENS

Liebe Leser,

die MONITOR-Sonderausgabe 10A steht auch heuer ganz im Zeichen von ERP. Der in Zusammenarbeit mit i2s und Trovarit erstellte MONITOR-ERP-Guide bietet Ihnen die aktuellen Ergebnisse der Studie über ERP-Anwenderzufriedenheit 2008 sowie Expertenbeiträge und Praxisbeispiele.

Nach einer zweijährigen Unterbrechung liegen sie nun wieder vor: Die Ergebnisse der „Anwenderzufriedenheitsstudie ERP-Business Software Österreich 2008". Viele haben diesen Ergebnissen schon entgegengefiebert. Die Teilnehmerzahl von Anwendern sowie von bewerteten ERP-Systemen ist dieses Jahr wiederum gewachsen. Erneut haben sich viele Unternehmen an der Studie in Österreich beteiligt und dabei 714 ERP-Installationen bewertet.

Christoph Weiss vom i2S Büro in Österreich hat die Ergebnisse der Studie zusammengefasst und mit erläuternden Grafiken versehen. Sein Resümee: Dramatische Veränderungen blieben aus. Wie auch schon bei den letzten Studien haben bei der Anwenderzufriedenheit kleinere Anbieter die „Nase vorn". Das schon in der Vergangenheit bemängelte Lösungsangebot bei Formularen und Auswertungen, Schnittstellen sowie beim Schulungs- und Wissensangebot wird nach wie vor von den Kunden eher skeptisch bewertet.

Ein Trend ist allerdings deutlich: Durch die Globalisierung und eine zunehmende Internationalisierung der österreichischen Unternehmen gewinnt die Mehrsprachigkeit von ERP-Systemen im KMU-Segment immer mehr an Bedeutung. In den letzten zwei Jahren gab es einen Zuwachs von mehrsprachigen ERP-Installationen um mehr als ein Drittel. Den gesamten Artikel finden Sie ab Seite 26.

Master Daten Management

Natürlich bietet die Sonderausgabe 10A, die wie immer stark auf den Softwaremarkt und sein Lösungsangebot fokussiert, weitere Analysen und Fachartikel zu aktuellen Softwaretrends. Einer dieser Trends ist das sogenannte Master Data Management, auf Deutsch: Stammdatenmanagement.

„Master Data Management ist als Thema schon lange virulent", betont Siegmund Priglinger, Analyst und Repräsentant von BARC in Österreich. Der Begriff MDM setzt sich allerdings in Europa erst langsam durch. MDM ist sehr umfassend und subsumiert Themen wie Datenintegration, Datenqualität, Datenkonsolidierung, Kunden- und Produktdatenabstimmung, Metadatenmanagement und verwandte Themengebiete (Seite 57).

Eine zweite Chance für SOA?

Viele Erfolgsstorys rund um SOA haben eines gemeinsam: Es handelt sich um Lösungen, die im Web laufen. Dort heißen sie dann WOA. Über langwierige Begriffsdiskussionen, Businessprozesse im YouTube-Rausch und echte Chancen im Web hat MONITOR-Autorin Alexandra Riegler recherchiert und findet: „WOA macht neue Versprechungen." Einiges davon wurde sogar schon eingelöst, wie Beispiele bei Amazon Web Services (AWS) zeigen (Seite 63).

Ein wenig damit verknüpft ist auch das Thema über neue Online-Services, mit denen Unternehmen ihre Kunden bei Laune halten können. Dunja Kölwel hat sich umgesehen, was Click-to-Call, virtuelle Berater und der Einbau von Produktvideos auf Firmenhomepages nicht alles an Verkaufsvorteilen bringen können (Seite 70).

Spracherkennung ist modern

Spracherkennung kann das Anlegen und den Workflow von Textdokumenten wesentlich vereinfachen und ist neben der Schrifterkennung ein Weg zu einer menschengerechteren Computer-Bedienung. Die Technik ist sehr verlässlich und bereits in vielen Spitälern, Anwaltskanzleien und Notariaten im Einsatz. Erfahren Sie in dem Beitrag „Computer zum Diktat" von Klaus Lorbeer alles über den aktuellen Stand von computergestützer Sprachverarbeitung – und wie Sie eventuell selbst im täglichen Business daraus Vorteile erzielen können (Seite 77).

Eine anregende und interessante Lektüre wünscht Ihnen Ihr MONITOR-Team

Impressum

Medieninhaber und Verleger: Bohmann Druck und Verlag Ges.mbH & Co KG, Leberstr. 122, A-1110 Wien, Telefon 01/74095-410, Telefax 01/74095-425, E-Mail: office@monitor.co.at, www.monitor.co.at - **Chefredakteur**: Dipl.-Ing. Rüdiger Maier (mai) - **Redaktion:** Mag. Dominik Troger (dat) - **Autoren:** Maria Deeg, Conrad Gruber, Alexander Hackl, Dunja Kölwel, Lothar Lochmaier, Klaus Lorbeer, Günther Patterer, Dr. Siegmund Priglinger, Alexandra Riegler, DI Wilfried Seyruck, Frank Sempert, Mag. Christoph Weiss - **Anzeigenleitung:** Alexander Havlik - **Technischer Leiter & Layout:** Gerhard Hegedüs - **Anzeigenverwaltung:** Hildegard Fatahtouii - **Aboverwaltung:** Bohmann Aboservice: Tel.:01-74095-466, E-Mail: abo@bohmann.at - **Druck:** Leykam Druck GmbH und Co. KG, Bickford Str. 21, 7201 Neudörfl. - **Verlags und Herstellungsort:** Wien - **Erscheinungsweise:** 11 x im Jahr plus drei Specials: „HARDWARE", „SOFTWARE", „KOMMUNIKATION" - **Einzelverkaufspreise:** € 3,80 - **Monitor-Jahresabo:** € 34,50 - **Auslandsabo:** € 60,90 - **Anzeigenpreise:** Es gilt die Anzeigenpreisliste laut Mediadaten 2007 - **Bankverbindung:** Bank Austria Creditanstalt AG - Blz.: 12000, Kto.: 653 092 700, Österr. PSK - Blz.: 60000, Kto.: 1732.755 - DVR: 0408689 - FBNR: 9642f/FB - **Gericht:** HG Wien - **ARA Liz.-Nr.:** 1214 - UID ATU10940909

ÖAK Auflagenkontrolle
Druckauflage 1. Halbjahr 2008: 14.500

PRESSE DOKUMENTATIONS NUTZUNG PARTNER

Für unverlangt eingesandte Manuskripte und Fotos wird keine Haftung übernommen. Die veröffentlichten Beiträge sind urheberrechtlich geschützt. Vervielfältigung, Nachdruck oder Übersetzung sind ebenso wie die Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen und das Bieten über Online-Dienste nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlages erlaubt. Mit „Promotion" gekennzeichnete Beiträge sind entgeltliche Einschaltungen. MONITOR bekennt sich selbstverständlich zur gesellschaftlichen Gleichstellung von Frau und Mann. Bei allen Bezeichnungen, die auf Personen bezogen sind, meint die gewählte Formulierung beide Geschlechter.

Inhalt | Special Software 2008

Strategien

IKT-Standort Österreich - ohne Fachkräfte in die Sackgasse 6
Die Arbeitskraft ist hoch im Kurs 10
Das IT-Powerhouse 12
Multiprojektmanagement „in einfach“ 16
Scan- und Dokumentenmanagement 18
„Feueralarm am PC“ 20

ERP-GUIDE 2008

Wo befindet sich der ERP-Markt? 26
ERP zum Festpreis 29
Branchensoftware für Möbel-Industrie 31
ERP-Projektkosten in nur einem Jahr ausgeglichen 32
Microsoft Dynamics AX 2009 wächst mit Unternehmen 34

Siemens IT Solutions and Services: Das IT-Powerhouse mit Lösungs- und Branchenkompetenz

10 Praxistipps für ERP-Einführung 36
Strategische Antworten statt wilder Datenberge 40
ERP als Führungsinstrument 41
Logistik als integrierter Prozess 47
Qualität für Jahre 48
Unternehmensdaten-Transparenz bei backaldrin 50
ERP für den Stahlhandel 51
Montagezeiterfassung mit Datakey 52

Business Intelligence

Master Data Management 57
InterSystems stellt BI-Software vor 61

SOA

Die zweite Chance für SOA 63
Flexibel agieren mit modellierten Business Rules 66
Software Life Cycle Management 68

Treffpunkt München: Business Software auf der SYSTEMS vom 21. bis 24. Oktober 2008

WEB 2.0

Online-Kundenservice 70

CAD

Methodenwechsel in 3-D-CAD 73
Der Himmel wird weiter 75

Moniskop

Spracherkennung 77

Aus der Redaktion

Editorial 3
Inserentenverzeichnis 74
Impressum 3

ERP-Software ORLANDO: Neuhauser wählt ORLANDO aus 30 Anbietern

intel Xeon® inside™

Kraftvoll. Effizient.

Wie können meine Kunden wachsen, ohne dass der Serverraum aus allen Nähten platzt?

PRIMERGY RX300 S4. Effiziente Virtualisierung.

- Intel® Xeon® Prozessor
- Hot-plug, redundante Stromversorgungs- und Lüfteroptionen für höchste Zuverlässigkeit
- 6 freie PCIe and PCI-X Steckplätze für höchste I/O-Anforderungen und bis zu 48 GB Speicher für optimale Virtualisierung
- Integrated Remote Management Controller für Komfort und Sicherheit im laufenden Betrieb

Green IT Proofed

ab **2.499 €** incl. Ust.

Mit IT Infrastrukturlösungen von Fujitsu Siemens Computers haben Sie auf jede Frage Ihrer Kunden die passende Antwort. Zum Beispiel den PRIMERGY RX300 S4 Rack Server. In nur zwei Höheneinheiten liefert er die Performance eines voll funktionalen Abteilungsservers. Doch damit nicht genug: Sein herausragendes Design mit leistungsstarken Intel® Xeon® Prozessoren bietet höchste Performance für Virtualisierung und Konsolidierung. Jetzt und in Zukunft: Der PRIMERGY RX300 S4 ist der perfekte Server, um die Kosten Ihrer Kunden zu senken. Mehr Informationen erhalten Sie unter **www.primergy4you.at**

We make sure

FUJITSU COMPUTERS SIEMENS

Celeron, Celeron Inside, Centrino, Centrino Inside, Core Inside, Intel, Intel Logo, Intel Atom, Intel Atom Inside, Intel Core, Intel Inside, Intel Inside Logo, Intel Viiv, Intel vPro, Itanium, Itanium Inside, Pentium, Pentium Inside, Viiv Inside, vPro Inside, Xeon und Xeon Inside sind Marken der Intel Corporation in den U.S.A. und anderen Ländern.

IKT-Standort Österreich - ohne Fachkräfte in die Sackgasse

Der Fachkräftemangel in mehreren Wirtschaftsbereichen bereitet den Unternehmen und der Politik schon seit Jahren Kopfzerbrechen. Jetzt kommt eine ernste Warnung aus einer Branche, die bisher als „Wunschbranche" vieler junger Menschen galt, der Informationstechnologie.

Wilfried Seyruck

Bild: stock.xchng

47 % der heimischen IT-Unternehmen beklagen, dass sie nicht ausreichend Personal bekommen, und 59 % erwarten, dass sich die Situation verschlechtern wird. Wurde früher die IT eher aus dem Blickwinkel der Kostensenkung und Effizienzsteigerung betrachtet, ist es heute so, dass ein Unternehmen ohne funktionierende Informationstechnologie praktisch nicht mehr leben kann. Die Branche hat den entscheidenden Schritt vom Kosten- zum Wettbewerbsfaktor gemacht. Kommunikations- und Informationstechnologie ist in einer wissensbasierten Gesellschaft zu einem wesentlichen Standortfaktor geworden.

Damit wird das Angebot an IT-Fachkräften zum wesentlichen Faktor der Qualität des Standortes. Unternehmen lassen sich vermehrt dort nieder, wo die Rohstoffe vorhanden sind. Österreich galt lange Zeit als ein Land, das mit gut ausgebildeten Mitarbeitern punkten konnte, der „Rohstoff Bildung" war ausreichend vorhanden. Dieses große Potenzial konnte in der Vergangenheit so manches Unternehmen - trotz hohe heimischem Lohnniveau - von einer Niederlassung in Österreich überzeugen.

Dadurch steigt der Bedarf an IT-Fachkräften stärker als die Zahl der Abgänger diverser Ausbildungseinrichtungen. Dazu kommt verschärfend, dass sich das Berufswahlverhalten der jungen Menschen oftmals nicht an den Markterfordernissen orientiert.

Schon jetzt können viele Unternehmen Aufträge nicht mehr annehmen oder müssen die Erledigung verschieben, weil das Potenzial an jungen, gut ausgebildeten Fachkräften fehlt. Und längst sind es nicht nur die internationalen Großunternehmen, die in Billiglohnländern von Rumänien bis Indien programmieren lassen. Auch viele heimische Mittelbetriebe lagern ihre Programmierarbeit zunehmend aus.

Als Folge ist der Fachkräftemangel daher kein auf die Branche beschränktes Problem, sondern ein gesamtwirtschaftliches. Wir brauchen eine nationale Kraftanstrengung, um dieses Problem möglichst schnell in den Griff zu bekommen.

Eine aktuelle Studie der Economist Intelligence Unit (EIU) zeigt deutlich, welche Nachteile Schwächen bei der Ausbildung von Fachkräften und der IT-Infrastruktur für Österreich haben. Es ist daher auch nicht verwunderlich, dass in der Rangliste ihrer Attraktivität für die IT-Industrie Österreich im weltweiten Vergleich nur auf Platz 18 liegt.

Die Bedingungen für die IT-Industrie sind europaweit vor allem in Skandinavien, Großbritannien (Platz drei), den Niederlanden (Platz zehn) und der Schweiz (Platz elf) weit günstiger. Weltweit führt im Übrigen die USA die Liste an, gefolgt von Taiwan. Schwächen im wirtschaftlichen und rechtlichen Umfeld, der Infrastruktur und bei Innovationen hemmen das Wachstum der IT-Branche beispielsweise in Indien, China und Russland, die auf den Rängen 48 bis 50 liegen.

Die EIU basiert ihre Analyse auf einer Bewertung der Faktoren Forschungs- und Entwicklungsgemeinschaft, IT-Infrastruktur, Rechtssystem, gesamtwirtschaftliches Umfeld, Bildung und das Angebot an qualifizierten Fachkräften sowie die staatliche Unterstützung für die IT-Branche.

Auffällig ist dabei, dass Österreich im internationalen Vergleich vor allem beim Angebot von Fachkräften zurückliegt: Hier reichte es nicht einmal für einen Platz unter den ersten 20. Auch im Bereich der IT-Infrastruktur besteht Nachholbedarf. Weit hinter der führenden Schweiz, den USA (Rang zwei) und Kanada (Platz drei) liegt Österreich in diesem Ranking nur auf Rang 15.

Der Mangel an IT-Fachkräften wird vor allem in Deutschland deutlich, wo etwa 43.000 offene Stellen in der Wirtschaft zu besetzen sind. Knapp 50 % dieser Arbeitsplätze, also rund 18.000 Stellen, setzen spezifisches IKT-Know-how voraus. Mindestens 4.000 offene Positionen, die eine IKT-spezifische Qualifikation erfordern, konnten in den letzten zwölf Monaten nicht be-

setzt werden, (siehe dazu Standortnachteil Fachkräftemangel: Fakten und Lösungsansätze; BITKOM).

25.000 IKT-Stellen sind in Anwenderbranchen nicht besetzt. Mit 44 % entfällt der Großteil der offenen Stellen in den Anwenderbranchen auf den Handel, gefolgt von Dienstleistungsbetrieben mit 26 % und dem verarbeitenden Gewerbe mit 13 %.

In der IKT-Industrie stehen dabei die Software-Entwickler mit 70 % an der Spitze der gesuchten Fachkräfte. Es folgen mit 37 % IT-Manager und Qualitätsmanager mit 33 %. Deutlich wird: Vor allem Software und Prozess-Know-how werden gesucht. Angesichts der Struktur der deutschen IKT-Wirtschaft und den weltweiten Trends der IKT-Branche ist dies wenig verwunderlich.

Auswirkungen des Fachkräftemangels

Wie schätzen nun die betroffenen Unternehmen die Auswirkungen des Fachkräftemangels ein? Drei Viertel der betroffenen Firmen geben an, dass der Fachkräftemangel grundsätzlich die Geschäftsentwicklung ihres Unternehmens behindert, fast die Hälfte sieht im Fachkräftemangel sogar ein großes oder sehr großes Problem für die zukünftige Geschäftsentwicklung. Kleine und mittelständische Unternehmen sind besonders stark von den Auswirkungen betroffen. Jedes vierte IKT-Unternehmen mit einer in den letzten zwölf Monaten nicht besetzbaren IT-Stelle gibt an, dass ein Projekt aufgrund des fehlenden Fachpersonals nicht durchgeführt werden konnte. Das bedeutet hochgerechnet einen Umsatzausfall von über 1 Mrd. Euro pro Jahr für die Branche, (so die Ergebnisse der Umfrage von BITKOM; Standortnachteil Fachkräftemangel: Fakten und Lösungsansätze).

Sozial- und Wirtschaftswissenschaften	4.784
Geisteswissenschaften	4.737
Naturwissenschaften	3.420
Technik	3.189
Medizin	1.693
Rechtswissenschaften	1.562
Musik	692
Bodenkultur	490
Bildende und angewandte Kunst	384
Veterinärmedizin	252
Montanistik	247
Theologie	216
Individuelles Diplomstudium	188
Darstellende Kunst	53
Geistes- und Naturwissenschaften	23

Aufteilung der 21.930 Universitäts-Studienabschlüsse in Österreich aus dem Jahr 2006

Situation in Österreich

In Österreich ist die Struktur ähnlich: 40.000 IT-Unternehmen, 80.000 Unternehmen der Telekom-Branche und 50.000 Anwenderbetriebe. Die Situation ist daher nicht ganz so schlimm wie im deutschen Nachbarland. 47 % der heimischen IT-Unternehmen beklagen, dass sie nicht ausreichend Mitarbeiter bekommen. 59 % der österreichischen IT-Unternehmen meinen, dass sich die Situation weiter verschlechtern wird.

Laut Computerwelt verschieben 34 % ihre IT-Projekte, 17 % schaffen es mit Über-

stunden. Das Potenzial von gut ausgebildeten Mitarbeitern in Österreich ist ausgeschöpft, die jungen Menschen, die zur Berufswahl anstehen, werden in Zukunft immer weniger. Dazu kommt verschärfend, dass sich das Berufswahlverhalten nicht an den Markterfordernissen orientiert.

Ein Hauptproblem ist dabei, dass es zu wenig Technik-Absolventen an den österreichischen Universitäten gibt. Hinzu kommt, dass von den 3.189 Technik-Absolventen lediglich 16 % Informatiker sind.

Was sind die Folgen?

- Die Suche nach qualifizierten Fachkräften (Rekrutierung) wird immer schwieriger, aufwendiger und nimmt mehr Zeit in Anspruch. Die Kosten der Suche nach qualifizierten Mitarbeitern steigen.
- Eine weitere Folge ist die Abwerbung und Fluktuation in der IT-Branche.
- Steigende IT-Gehälter.
- Der Fachkräftemangel bremst Wachstum und Konjunktur, nicht nur in der IT-Branche, sondern auch in anderen Wirtschaftszweigen.
- Nicht nur IKT-Unternehmen wachsen weniger, auch die Wettbewerbsfähigkeit von Anwenderbetrieben wird geschwächt.
- Der Fachkräftemangel zeigt sich als Wettbewerbsnachteil für den Standort Österreich (insbesondere im Zusammenhang mit steigenden Lohn- und Personalkosten).
- In weiterer Folge nehmen Abwanderung und Auslagerung der IT-Leistungen ins Ausland zu.

Geisteswissenschaften	81.097
Sozial- und Wirtschaftswissenschaften	65.605
Naturwissenschaften	41.609
Technik	39.923
Rechtswissenschaften	26.892
Medizin	16.644
Bodenkultur	6.455
Musik	5.053
Individuelles Diplomstudium	3.701
Bildende und angewandte Kunst	3.087
Theologie	2.774
Montanistik	2.520
Veterinärmedizin	1.903
Darstellende Kunst	442
Summe	297.705

Belegte Studien 2006/2007 in Österreich

- IT wandelt sich immer mehr vom Kostenfaktor zum Wettbewerbsfaktor. Die Wettbewerbsfähigkeit von immer mehr Unternehmen hängt zunehmend von der IT ab, so kann z. B. ein Finanzdienstleister bei einem IT-Ausfall nach kurzer Zeit in Konkurs gehen, Produktionsunternehmen (Logistik) können Ausfälle durch nicht oder schlecht funktionierende IT drohen.

IT wird zur Business-Technologie

Verschärft wird die Problematik durch das demografische Problem: Der Geburtenrückgang von den Jahrgängen 1990 bis 2001 wird schon bald wirksam. Außerdem kommt es zu einer Pensionswelle: Geburtenstarke und IT-starke Jahrgänge gehen bald in Pension. Verschärft wird diese Problematik dadurch, dass ältere IT-Mitarbeiter zudem zu wenig weiterentwickelt wurden. Diese beiden Faktoren (Demografie und anstehende Pensionen) werden besonders ab dem Jahr 2020 dramatisch.

Außerdem gibt es wenig Zuzug von ausländischen Experten nach Österreich. Die Hoffnung, dass diese Lücke durch sie abgedeckt wird, ist daher gering. Fachkräfte aus Indien z. B. bevorzugen englischsprachige Länder.

Das Problem, dass der Mangel an Fachkräften steigt und nicht ausreichend Fachkräfte nachkommen, ist in allen ähnlich entwickelten Ländern mit hohem IT-Bedarf virulent. Deutschland und die USA haben das als nationales Problem längst erkannt und bereits Maßnahmen ergriffen (siehe IT-Gipfel, landesweit zuständiger IT-Koordinator in Deutschland).

Welche Handlungsoptionen haben wir?

Steigerung der Begeisterung und Motivation von Jugendlichen für naturwissenschaftliche und technische Themen und in Folge Steigerung der Interessen für eine derartige Berufsauswahl (Studium)

Verbesserung des Images der technischen

Programm des Fachverbandes Unternehmensberatung und Informationstechnologie (FV UBIT)

- FV UBIT sensibilisiert für das Thema Fachkräftemangel über Pressearbeit und Veranstaltungen.
- FV UBIT startet eine Offensive, für den IKT-Beruf zu werben. Durch die Teilnahme an Berufsinformationsmessen wie der BeSt, direkten Kontakt mit Schulen und den Ausbildnern, der Beteiligung an Schulwettbewerben und Veranstaltungen, Unterstützung von Schulwettbewerben (Junior Constantinus in Zusammenarbeit mit Ars Electronica Center).
- FV UBT startet im Jahr 2009 eine breite Imagekampagne zur Sensibilisierung zum Thema Fachkräftemangel.
- FV UBIT tritt dafür ein, Frauen für die IT zu begeistern, die Branche Frauen freundlicher zu machen.
- FV UBIT bemüht sich darzustellen, dass sich das Berufsbild des IT-Spezialisten wesentlich geändert hat. In der Regel optimiert der IT-Anbieter gemeinsam mit der Fachabteilung die Geschäftsprozesse, wozu entsprechende Soft Skills erforderlich sind. Dies gilt insbesondere bei der Einführung der Systeme und damit verbundener Änderungsprozesse.
- Auf Initiative des FV UBIT wurde gemeinsam mit der GPA die Bildungszertifizierung entwickelt (**www.bildungszertifizierung.at**). Ziel dieser Initiative ist es, dass so zertifizierte Mitgliedsunternehmen Fachkräfte finden und langfristig halten können.
- FV UBIT tritt für die Verbreitung der Bildungszertifizierung von IT-Unternehmen im Rahmen des IT-Kollektivvertrags ein.
- FV UBIT motiviert Mitgliedsbetriebe, in Aus- und Weiterbildung zu investieren (eigene Mitarbeiter „job ready" halten). Firmen, die hohen Wert auf Personalentwicklung legen, können sich beispielsweise, wie vorhin erwähnt, zertifizieren lassen.
- FV UBIT tritt für Kooperationen mit Schulen ein und gibt Unterstützung bei Kooperationen zwischen Firmen und Schulen.

Studienrichtungen: Die Studiengänge sollten auf Inhalte und Bedarf überprüft werden, auch die Bezeichnung der Studiengänge sollte überdacht werden.
Beeinflussung in der Berufswahl: Die Information über Informatiker-Mangel hat Auswirkungen auf die Studienwahl.
Allgemeinbildung für die Informationsgesellschaft: Naturwissenschaften müssen einen höheren Stellenwert in der Allgemeinbildung einnehmen. Eine fundierte Auseinandersetzung mit technischen Systemen und Verfahren setzt Wissen und Verständnis in Mathematik, Naturwissenschaften und Technik voraus. Schulen sollten die Grundlage für einen lebenslangen Lernprozess schaffen.
Mathematik und Physik-Unterricht verbessern: Mathematik und technische Fächer gelten in den Schulen als die schwierigsten. Hier sind auch die Schulen aufgerufen, den Sinn und die praktische Bedeutung hinter der Mathematik zu vermitteln, was mehr Verständnis und Interesse zur Folge hätte. Auch der Informatik-Unterricht muss attraktiv gestaltet werden und soll nicht abschrecken.
Informatik als Pflichtfach: Viele Schülerinnen und Schüler verfügen über gute PC- Anwenderkenntnisse. Diese Tatsache darf aber nicht darüber hinweg täuschen, dass fundierte Kenntnisse über Funktionsweisen und Zusammenhänge von IKT-Systemen und -Anwendungen in den meisten Fällen jedoch fehlen.
Junge Frauen für Naturwissenschaft und Technik begeistern: Es gibt in der IT viel zu wenig Frauen, obwohl Frauen für die IT bestens geeignet wären. Von den 160 Informatik- bzw. Wirtschaftsinformatikabsolventen im Studienjahr 2007/2008 der Johannes Kepler-Universität Linz waren 27 Frauen. Von den 205 Lehrabsolventen aus dem IT-Bereich 2007 waren nur 15 Frauen. Als weitere Initiativen sind hier u. a. der Wiener Töchtertag sowie das Technik-Paket vom oberösterreichischen Landesrat Sigl für Kindergärten zu nennen.
Studien-Abbrecherquoten senken.
Effizienter Mitteleinsatz in der Ausbildung: Statt neue Schulen und Lehrgänge zu schaffen, wäre es vernünftiger und effizienter, die Mittel an den vorhandenen Bildungseinrichtungen einzusetzen.
IKT-Minister: Ein eigener Minister für Informations- und Kommunikationstechnologie bzw. ein landesweiter Koordinator soll sich dieses Themas konzentriert annehmen, Aktionen setzen, Ausbildung und Bildungsberatung koordinieren und Ansprechpartner für Unternehmer, Branchenvertretung, Bildungseinrichtungen etc. sein. Hochindustrialisierte Länder wie Deutschland oder die USA haben dieses Problem längst erkannt, Deutschland etwa hat schon einen landesweit zuständigen IT-Koordinator.
Lebensbegleitendes Lernen: Weiterbildung ist eine Lebensnotwendigkeit für eine Branche, deren Geschäftsmodelle, Wertschöpfungsketten und Produkte einem permanenten Wandel unterliegen. Die Sicherung des lebenslangen Lernens wird zu einer zentralen Aufgabe der Unternehmen. Denn ein Ausstieg aus dem Lernprozess kann für die Mitarbeiter nach wenigen Jahren zum faktischen Verlust der Beschäftigungsfähigkeit führen. Angesichts der demografischen Trends - Ageing Workforce, begrenzte Verfügbarkeit von Young Professionals - bedeutet dies für die Unternehmen gleichzeitig einen massiven Verlust von Wettbewerbsfähigkeit.
Weiterbildung: Unternehmen und Mitarbeiter müssen das lebensbegleitende Lernen so gestalten, dass kein Bruch in der Bildungsbiografie entsteht und auch ältere Mitarbeiter ihre Rolle als Technologie- und Prozessinnovatoren über einen längeren Zeitraum spielen können. Damit dies gelingt, müssen Weiterbildung und Personalentwicklung als Teil der Unternehmensstrategie begriffen werden.
Abwanderung entgegenwirken und Zugang von ausländischen Experten erleichtern.

DI **Wilfried Seyruck** ist Geschäftsführer der Programmierfabrik GmbH und Stellvertretender Obmann des Fachverbands UBIT.

Fazit

IKT als eine Querschnittstechnologie ist für den Großteil der Innovationen in vielen Zweigen der österreichischen Wirtschaft essenziell. Der Bedarf an Fachkräften, die das Know-how ihrer Branche mit der Fähigkeit verbinden, innovative IKT-Produkte anzuwenden, ist deswegen enorm.

Das Thema der Ausbildung einer ausreichenden Zahl an Fachkräften wird daher eines der strategischen Kernthemen der Zukunft für den Standort Österreich und seine Wettbewerbsfähigkeit sein. Der Fachverband UBIT hat sich daher das Thema „Fachkräftemangel" zum Schwerpunkt seiner Tätigkeit im Jahr 2009 gesetzt. ❑

DAS FORUM DER VIELFÄLTIGEN PERSPEKTIVEN

Einladung
Performance 2008

Donnerstag, 23. Oktober 2008,
09.00-20.00 Uhr
Congress Center Reed Messe Wien
Freier Eintritt

Finden Sie Ihren Weg zu besserem Performance Management. Nie zuvor konnten Sie aus einem derart breit gefächerten Informations- und Kommunikationsangebot wählen. Wir bieten Ihnen interessante Vorträge und Sessions, aus denen Sie nach Bedarf auswählen können. Mittags- und Abendbuffet sowie ein unterhaltsames Rahmenprogramm runden diesen Top-Event ab.

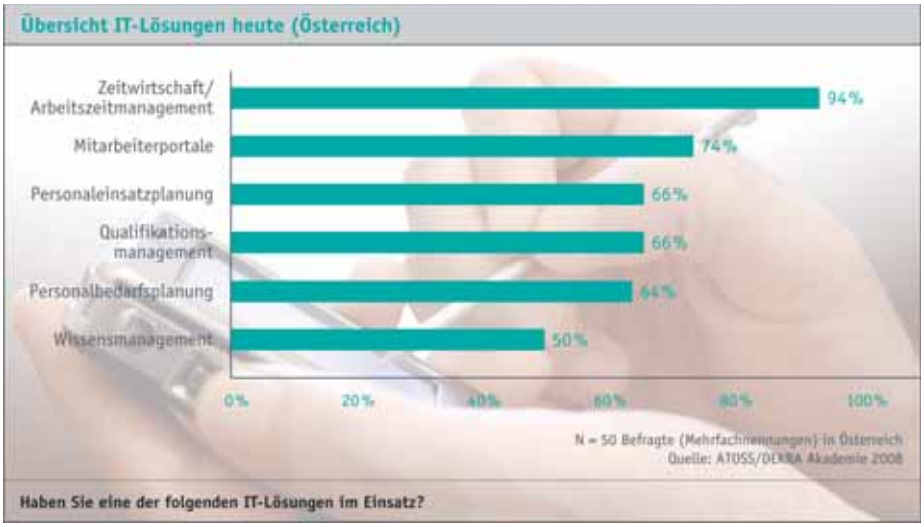
ANMELDUNGEN BITTE ONLINE:
www.cognos.com/at/performance2008

Cognos Austria, an IBM Company
www.cognos.com/at

COGNOS
AN IBM® COMPANY

Die Arbeitskraft hoch im Kurs

Studie: Österreichs Unternehmen zeigen sich in Sachen Potenzialförderung und Personalmanagement weitsichtig.



Mit einer Arbeitslosenquote von 4,1 % schneidet Österreich weitaus besser ab als viele andere der 27 EU-Mitgliedstaaten. Diese Zahlen kommen nicht von ungefähr, wie eine aktuelle Gemeinschaftsstudie der ATOSS Software AG und der DEKRA Akademie GmbH zeigt. Österreichische Unternehmen agieren vorausschauend, was die effiziente Nutzung des Arbeitsmarktangebotes und die Förderung der eigenen Belegschaft angeht.

Im Rahmen der Studie „Digging for Diamonds - Verborgene Potenziale im Unternehmen heben" wurden 272 HR- und Linienmanager deutscher Unternehmen und 50 Kollegen aus österreichischen Unternehmen befragt. Ziel des Projektes war es, herauszufinden, ob und wie sie sich mit verborgenen Potenzialen in den eigenen Reihen auseinandersetzen. 92 % der österreichischen Führungskräfte sehen einen Bedarf, ungenutzte Potenziale im Unternehmen zu entdecken und zu fördern. Umso erstaunlicher ist es, dass es in mehr als der Hälfte der befragten Unternehmen keine definierten Prozesse gibt, mit denen mögliche Potenziale identifiziert und entwickelt werden können.

Bedarfsorientierter Personaleinsatz als Mittel der Wahl

Die österreichischen Führungskräfte haben jedoch konkrete Vorstellungen, an welchen Stellen sie ansetzen müssen, um das Leistungsvermögen ihrer Mitarbeiter nachhaltig zu aktivieren. Die Arbeitszeitorganisation bietet in den Augen der befragten HR- und Linienmanager vielversprechende Ansatzpunkte. So halten neun von zehn Befragten den bedarfsorientierten Personaleinsatz, also die konsequente Ausrichtung der Arbeitszeiten am tatsächlichen Auftragsaufkommen, für eines der wichtigsten Instrumente, um die Produktivität zu steigern.

Die informationstechnologische Basis für eine bedarfsorientierte Personaldisposition haben Österreichs Unternehmen bereits geschaffen. Lösungen für Zeitwirtschaft als Lieferant tagesaktueller Zeitdaten für die Planung sind mit 94 % fast flächendeckend vertreten. Jeweils rund zwei Drittel setzen bereits Systeme für Personaleinsatzplanung (66 %) und für Personalbedarfsermittlung/-planung (64 %) ein. Dazu gehören Konzerne wie Austrian Airlines, Österreichische Post und der Büromöbelhersteller Bene. Sie arbeiten heute schon erfolgreich mit integrierten Systemen für Arbeitszeitmanagement und Personaleinsatzplanung und sichern damit langfristig ihre Wettbewerbsfähigkeit.

Information und Weiterbildung aktivieren Potenziale

Einen weiteren wichtigen Ansatzpunkt sehen die befragten Führungskräfte bei der Personalentwicklung. Die Mehrheit bewertet Qualifizierungsprogramme auf der Führungsebene (88 %) und für alle Mitarbeiter (86 %) als sehr wichtig, um die vorhandenen Potenziale innerhalb der Belegschaft zu fördern. Wie bereits im Bereich Arbeitszeitorganisation macht sich auch diese Meinung beim IT-Einsatz bemerkbar. Lösungen für Qualifikationsmanagement, die der zielorientierten und systematischen Entwicklung der erforderlichen Qualifikationen dienen, sind bereits bei zwei Drittel der österreichischen Unternehmen im Einsatz.

Die Relevanz der Personalentwicklung wird noch in einem weiteren Ergebnis deutlich. Gefragt nach den wichtigsten Führungsinstrumenten für die Potenzialförderung, nannten die HR- und Linienmanager einstimmig die Personal- bzw. Personalentwicklungsplanung. Auf Platz zwei der Liste steht die verbesserte Kommunikation. Fast drei Viertel der befragten Unternehmen unterstützen den Informationsfluss im Unternehmen durch Mitarbeiterportale, die Hälfte durch Wissensmanagementsysteme.

Vorreiter für innovative Arbeitszeitorganisation

Österreichische Unternehmen haben die Vorteile erkannt, die spezielle Arbeitszeitregelungen für Mitarbeitergruppen wie Ältere oder berufstätige Mütter und Väter bieten. Eine klare Mehrheit der österreichischen HR- und Linienmanager (66 %) hält attraktive Elternzeit-Modelle für wichtig, um vorhandene Potenziale zu nutzen, in Deutschland ist es nur knapp die Hälfte.

Ähnlich verhält es sich mit Arbeitszeitmodellen für ältere Mitarbeiter. 62 % der österreichischen Führungskräfte, aber nur 49 % ihrer deutschen Kollegen halten solche speziellen Regelungen für wichtig. Dass dies Auswirkungen auf die Praxis in den Unternehmen hat, zeigen die positiven Entwicklungen auf dem österreichischen Arbeitsmarkt. Österreichs Unternehmen tragen damit nicht nur zu einer gesunden Wirtschaft bei, sondern wirken dem bereits akuten Fachkräftemangel konsequent entgegen.

Ein kostenloses Management Summary zur Studie gibt es auf www.atoss.com und www.dekra.de/bestellung_diamonds

WINDOWS SERVER 2008 MIT HYPER-V.

Die Kraft, die´s schafft.

Immer mehr Server und steigende Kosten rauben Ihre Power? Holen Sie sich die virtualisierende Kraft von Hyper-V™ im Windows Server® 2008 und sparen Sie jede Menge Zeit, Geld und Nerven. Tanken Sie pure Energie für 24x7-Verfügbarkeit Ihrer Server und nützen Sie die neuen Management Tools. Mehr über Windows Server 2008 mit Hyper-V unter **www.super-server.at**

Windows Server® 2008

Das IT-Powerhouse

Vor fast zwei Jahren wurde die Siemens-IT-Servicesparte SBS in die neu gegründete Siemens IT-Solutions and Services eingegliedert. Es folgten weitere Umstrukturierungen im Gesamtkonzern, die dem IT-Bereich neben seiner Tätigkeit am externen Markt auch intern eine wichtige, geschäftsübergreifende Funktion zuordneten. Alles neu also? Nicht ganz - der Chef in Österreich blieb der alte. Im dritten Teil der MONITOR-Serie über Siemens IT Solutions and Services sprachen wir mit Albert Felbauer, Leiter des IT-Bereichs Österreich und CEE, über Hintergründe und Chancen der Neuausrichtung.

Alexander Hackl

„Für den Standort Wien war die Neustrukturierung des Konzerns eindeutig ein Gewinn", resümiert Felbauer die Erfahrungen der ersten eindreiviertel Jahre. Weil die Softwaresparte Program and Systems Engineering (PSE) mit Hauptsitz Wien unter das Dach der Siemens IT Solutions and Services geholt wurde, sei man nun das mit Abstand größte Softwareunternehmen in Österreich. „Die Exporte eingerechnet, sind wir auch das größte IT-Unternehmen. Und die Marktführerschaft am heimischen IT-Servicemarkt haben wir ausgebaut. Darauf sind wir sehr stolz", betont Felbauer.

Die Anfang 2007 formierte Siemens IT Solutions und Services bildet das gemeinsame Dach für den Dienstleistungsbereich der ehemaligen Siemens Business Services (SBS), die PSE, die Siemens Innovation Systems Ltd. (SISL) in Indien sowie zwei kleinere europäische Softwarestandorte, die Development Innovations & Projects (DIP) in Griechenland und das Business Innovation Center (BIC) in der Schweiz. Felbauer erläutert: „Die Absicht hinter der Umstrukturierung war, die IT-Kompetenzen zu bündeln und ein IT-Powerhouse für Siemens zu gründen. Der neu strukturierte IT-Bereich soll gemeinsam mit den neu gegründeten Siemens-Sektoren Industry, Healthcare und Energy einen Mehrwert für die Kunden schaffen, wie es kein anderes Unternehmen kann. In jedem Produkt und in jeder Lösung von Siemens ist immer mehr IT enthalten. IT ist eine unserer Kernkompetenzen, aber sie ist kein Selbstzweck. Sie dient dem gesamten Produktportfolio des Konzerns."

Operation gelungen

Auch geographisch hat sich Felbauers Wirkungsbereich deutlich vergrößert. Die Verantwortung für den CEE-Raum wurden im Konzern neu definiert. Statt bisher zehn, umfasst der neue „Cluster CEE", der von Wien aus gelenkt wird, nun 17 Staaten. Innerhalb des IT-Bereichs mit insgesamt 43.000 Beschäftigten ist der Cluster CEE mit 8.000 Mitarbeitern die größte Einheit weltweit. Fast ein Fünftel des Sektorumsatzes von 5,4 Mrd. Euro wird in Österreich und CEE gemacht.

Insgesamt sei laut Felbauer mit der neu formierten Siemens IT Solutions and Services auch der wirtschaftliche Turnaround gelungen: „Der Sektor schreibt schwarze Zahlen und erfüllt die Vorgaben in puncto Profitabilität." Österreich mit CEE sei ja auch schon vor der Umstrukturierung „hoch profitabel" gewesen, betont Felbauer.

Fokus Branchenkompetenz

Zentrales Element der neuen Geschäfts- und

Organisationsstruktur von Siemens ist ein deutlich verstärkter Branchenfokus, der auch intern stark zum Tragen kommt. Es wurden eigenständige, branchenorientierte „Vertriebsorganisationen" mit „Profit & Loss-Verantwortung" aufgebaut und ein straffes vertikales Portfolio entwickelt. Dazu Felbauer: „Wir haben in den letzten beiden Jahren gemeinsam mit den anderen Sektoren intensiv daran gearbeitet, einen Service-Katalog für Siemens zu erstellen, der inzwischen 60 weltweite Branchenportfolios enthält. Dazu kommen noch jede Menge lokaler Portfolios - insbesondere auch hier in Österreich." Ein „Ongoing Process", wie Felbauer betont; der Service-Katalog werde ständig ergänzt und verbessert.

Die sektorübergreifende, branchenorientierte Zusammenarbeit, die sich der Konzern verordnet hat, manifestiert sich auch in der Zusammenlegung von Kompetenzen. So wurden im Juni die Themenbereiche Zugangssicherheit und Rechtemanagement zu einer Einheit zusammengefasst. Der neue Bereich „Identity Manangement and Biometrics" bündelt die Kompetenzen des Biometrie-Zentrums in Graz und die Lösungen für Identity and Access Management des Sektors Healthcare - vor allem, um den Kunden in diesem Bereich „alles aus einer Hand" bieten zu können.

„Wir vertreiben keine eigenen Softwareprodukte. Das versetzt uns in die Lage, unsere Kunden wirklich produkt- und systemneutral beraten zu können."
Albert Felbauer, Leiter des IT-Bereichs Österreich und CEE

Felbauer sieht große Chancen, neben dem ebenfalls in Österreich angesiedelten Kompetenzzentrum für satellitengestützte Mautsysteme auch noch weitere konzernweite Headquarter-Kompetenzen nach Österreich zu holen. Ein Zentrum für E-Voting sei gerade im Aufbau und generell habe Siemens Österreich beim Thema E-Government eine führende Rolle im Konzern inne - ein Know-how, das auch schon bei mehreren Projekten im CEE-Raum exportiert werden konnte. Auch das Thema E-Health hätte das Potenzial, zum Exportschlager zu werden, glaubt Felbauer. „Im E-Government ist Österreich führend. Dadurch konnten wir in vielen gemeinsamen Projekten mit den Behörden ein gefragtes Know-how aufbauen. Meine Anregung an die Regierung ist, dass sie bei E-Health genauso die Initiative ergreift, wie sie es bei E-Government gemacht hat. Siemens hat hier eine hervorragende Ausgangsposition, weil wir alle intra- und extramuralen Prozesse im Gesundheitswesen abdecken können." Als Beispiele für die E-Health-Kompetenz von Siemens nennt Felbauer die Umsetzung der e-card.

Führungsrolle ausgebaut

Die Marktführerschaft am österreichischen IT-Dienstleistungsmarkt konnte Siemens durch die Zusammenfassung der IT-Kompetenzen ausbauen. Der Marktforscher IDC bescheinigt dem neuen IT-Sektor 2007 ein Dienstleistungsumsatz von 811 Mio. US-Dollar und einen Marktanteil von 17 % - sieben Prozentpunkte mehr als der zweitgereihten Raiffeisen Informatik. Siemens IT Solutions and Services bietet traditionell die gesamte Palette von IT-Services und Outsourcing-Dienstleistungen für unterschiedlichste Branchen - von Analyse und Consulting über Softwareentwicklung und -design, Systemintegration, IT-Betriebsführung und Wartung bis zu Business Process Management (BPO). An den Branchenschwerpunkten hat sich wenig verändert. 75 % des Serviceumsatzes wird in den Wirtschaftssektoren Manufacturing, Government und Healthcare generiert. Dazu Felbauer: „Wir sind Marktführer in Industrie, im öffentlichen Sektor, beim Outsourcing und mit Abstand auch der größte Systemintegrator."

Um eine aktuelle Erfolgsstory ist Felbauer nicht verlegen. Die gemeinsam mit der Rail Cargo Austria AG entwickelte Vertriebslösung für den Güterverkehr konnte auch an die Güterverkehrsgesellschaft der Deutschen Bahn (Railion GmbH) verkauft werden und habe nun „gute Chancen, ein gesamteuropäischer Standard zu werden".

Schwieriges Marktumfeld

Die Situation am heimischen IT-Services- und Outsourcing-Markt beurteilt Felbauer ambivalent: „Das Wachstum ist da, wird aber kompensiert durch einen gigantischen Preiskampf." Seine Strategie unter diesen Marktbedingungen lautet „Automatisierung der Prozesse und Nearshoring". Einerseits werde das Wiener Rechenzentrum in der Siemensstraße „zum modernsten in Österreich" um- und ausgebaut. Es wird unter anderem den Serverpark der Österreichischen Post AG beherbergen. Andererseits will er beim Outsourcing für heimische Kunden verstärkt auf Siemens-Ressourcen in CEE zurückgreifen, insbesondere auf das Siemens-Nearshoring-Zentrums im rumänischen Timisoara. Dort stehen derzeit 200 Mitarbeiter ausschließlich für Remote-Management-Aufgaben zur Verfügung. Hardware wird an dem Standort nicht betrieben oder gehostet.

Wachstumstreiber beim Outsourcing sind laut Felbauer dieKMUs: „Immer mehr Mittelständler besinnen sich auf ihr Kerngeschäft und lagern die IT aus. In dem Bereich sind wir über unsere Linzer Tochtergesellschaft Unit-IT, die sich auf SAP-Dienstleistungen und Outsourcing für mittlere und kleinere Firmen fokussiert hat, erfolgreich." Prominente Outsourcing-Kunden von Unit-IT sind zum Beispiel MIBA, AMAG, Suzuki oder Hali.

Lösungskompetenz

Insgesamt ist der Dienstleistungsmarkt immer mehr software- und lösungsgetrieben - eine Entwicklung, die Siemens zugute kommt, ist Felbauer überzeugt: „Wir vertreiben keine eigenen Softwareprodukte. Das versetzt uns in die Lage, unsere Kunden wirklich produkt- und systemneutral beraten zu können. Wir haben insbesondere nach der Integration der PSE eine Fülle von Ressourcen und Skills für jede Software und über alle Plattformen hinweg."

Besondere Bedeutung misst Felbauer der Service orientierten Architektur (SOA) bei, wenngleich dezidierte SOA-Projekte in puncto Umsatz noch keine Relevanz haben: „SOA ist für uns kein Schlagwort und auch kein Produkt, das wir verkaufen wollen. Wir sehen darin eine Softwarearchitektur, die die Zukunft beherrschen wird, weil sie den Kunden die Möglichkeit bietet, ihre Prozesslandschaft zu verbessern. Wir achten bei allen neuen Projekten darauf, dass die Architekturen, die wir bauen, SOA-konform sind."

www.siemens.at/it-solutions

Business Software auf der SYSTEMS 2008

Auch heuer ermöglicht die Münchner SYSTEMS, die vom 21. bis 24. Oktober stattfindet, wieder einen Blick auf die aktuellen Software-Trends.

Neben den angekündigten Hauptthemen wie Green IT, IT Security und Unified Communications kommen auch SOA, Open-Source-Software, CRM und ERP nicht zu kurz. Die SYSTEMS erwartet Fachbesucher aus Mittelstands- und Großunternehmen, die sich in fünf Hallen über praxisnahe und lösungsorientierte Angebote, Services und Neuheiten informieren können. Neben dem Erstauftreten des Drucker-Spezialisten Kyocera-Mita oder von Dell sind auch Softwarefirmen wie Microsoft und Oracle heuer mit dabei.

Microsoft und Oracle mit Konferenz

Am 23. und 24. Oktober 2008 veranstaltet Microsoft Deutschland erstmals parallel zur SYSTEMS im Internationalen Congress Center München (ICM) den Technical Server Summit 2008. Er wird thematisch durch den neuen Ausstellungsbereich „SharePoint Partner Solutions" in Halle A2 der Messe ergänzt, in dem neue Trends und Entwicklungen bei Server-Lösungen präsentiert werden.

Im ICM und damit auch räumlich in unmittelbarer Nachbarschaft zur Messe erhalten die rund 750 erwarteten Teilnehmer der Konferenz kompakte Informationen rund um Microsoft-Server-Lösungen. In 38 Workshops stellen renommierte Technikexperten Microsoft-Server-Lösungen und deren Einsatzspektrum vor. Vier parallele Panels vermitteln den Teilnehmern hilfreiche Tipps für die Praxis, (Anmeldung über Microsoft).

Auch Oracle stellt sich dieses Jahr mit einer eigenen Konferenz ein, die unter dem Titel „Oracle Enterprise 2.0 - The Step Beyond", am ersten Messetag, Dienstag, den 21. Oktober, über die Einsatzmöglichkeiten von Web-2.0-Lösungen in Unternehmen informiert. Die Enterprise-2.0 Konferenz von Oracle richtet sich in erster Linie an technische Experten und IT-Verantwortliche in Unternehmen. Dabei steht die neue Technologie-Plattform „Oracle Enterprise 2.0" im Zentrum, die Oracle WebCenter Suite, Oracle WebCenter Services und Oracle Universal Content Management umfasst. Ein weiterer Themenblock der Konferenz beschäftigt sich mit den technischen Aspekten des Website-Managements in Zeiten von Enterprise 2.0, (Anmeldung über Oracle).

ERP-Area

Bereits seit sieben Jahren ist die ERP-Area in Halle A1 ein Fixpunkt im Ausstellungsprogramm der IKT-Messe. Der thematische Schwerpunkt liegt hier bei Technologien, Lösungen und Services rund um das Thema Business-Software. Ergänzt wird die ERP-Area durch ein kostenloses Vortragsprogramm, Roadmaps, ein professionelles Infocenter und themenspezifische und moderierte Rundgänge.

In der Software-Solutions-Halle A2 feiert die Business Performance Area Premiere. Hier können sich die Messebesucher auf dem zentralen Gemeinschaftsstand und der angeschlossenen Themenbühne über Business Process Management (BPM), Enterprise Application Integration (EAI) und Enterprise Information Integration (EII), Data Quality Business Intelligence und CRM informieren. In der Innovations Area haben junge, aufstrebende Unternehmen die Chance, ihre Ideen, Neuheiten und Produkte zu präsentieren und wichtige Geschäftskontakte zu knüpfen.

Guided Tours

Guided Tours - das sind von Software-Experten geführte Messerundgänge zu unterschiedlichen Themenschwerpunkten werden von unabhängigen neutralen Experten zum Nulltarif durchgeführt. Sie dauern rund zweieinhalb Stunden. Jede Tour gibt innerhalb ihres Themenbereichs einen Überblick über die verschiedenen

Lösungsansätze und Kompetenzschwerpunkte des Software- und Anbieter-Marktes. Die gewonnenen Erkenntnisse können im Anschluss an die Tour mit dem Tour-Guide diskutiert werden.

Denjenigen Messebesuchern, die sich lieber eigenständig durch den „Messedschungel" kämpfen wollen, bietet die Trovarit AG einen „Messe-Reiseführer": Roadmaps - das sind Routenpläne durch die ERP-, CRM- und MES-Welt auf der SYSTEMS. Die Roadmaps stellen Informationen zu den auf der SYSTEMS 2008 vertretenen Ausstellern und ihren Lösungen zusammen. Die Roadmaps stehen seit Anfang Oktober zum Download unter www.trovarit.com oder www.erp-area.com bereit.

Open-Source-Software

Zum vierten Mal in Folge wird ein eigener Themenbereich für Linux- und Open-Source-Software (OSS) angeboten. Die „Perspektive Open Source" ist mit dem bewährten Duo aus Ausstellungsbereich und Konferenzprogramm in Halle B2 eine Anlaufstelle sowohl für Geschäftsentscheider als auch IT-Experten, die sich über aktuelle Lösungen, Einsatzmöglichkeiten und Kosten von quelloffener Software informieren möchten. Eine Konferenz widmet sich speziell den Fragen mittelständischer Unternehmen. Lösungen und Services für die öffentliche Verwaltung präsentieren in diesem Jahr erstmals kleine und mittlere Anbieter von Open-Source-Software auf dem Partnerstand der „Initiative Linux Kommunale".

www.systems.de

Service zählt

In seinem „Customer Service Report 2008" zeigte Pidas kürzlich die Wichtigkeit von Service in der Dienstleistungsgesellschaft auf. Im MONITOR-Gespräch erläutert Mag. Gerhard Wanek, Leiter Managed Services, die Hintergründe und Auswirkungen.

Rüdiger Maier

„Wir haben heuer in einem Sonderteil auch IT-Serviceorganisationen unter die Lupe genommen. Hier hat sich gezeigt, dass die IT zwar kunden- und unternehmensorientiert ist, aber das Thema Innovation völlig fehlt", erklärt Wanek. An oberster Stelle der IT-Verantwortlichen steht laut Studie die Anwenderzufriedenheit (74 %), gefolgt von „Businessprozesse unterstützen" (62 %) und „Kosten sparen" (46 %). Daraus lässt schließen, dass auf IT-Verantwortliche weiterhin großer Druck herrscht, Kosten zu reduzieren. Bei der überwiegenden Mehrheit der Unternehmen wird IT auch weiterhin als „passiver Dienstleister" und noch nicht als „Innovationsmotor" und wichtiger Gestalter des Wertschöpfungsprozesses gesehen.

Akuter Handlungsbedarf für IT-Verantwortliche besteht laut Studie in der für erfolgreiches Kundenservice unumgänglichen, klar definierten Schnittstelle zwischen Anwendern und der IT-Organisation. Nur in 30% der Unternehmen gibt es derzeit so einen „Single Point of Contact" (SPOC). Alle Kundeninteraktionen - egal auf welchem Weg (Telefon, E-Mail etc.) - werden hier erfasst, sodass ein einheitliches Kundenbild entsteht. „Leider geben immer noch 20 % der IT-Verantwortlichen an, überhaupt keine softwareunterstützte Dokumentation von Kundenanfragen zu haben", resümiert Wanek.

Im Blindflug unterwegs

Ein sehr großer Anteil der IT-Serviceorganisationen bewegt sich in einer Art Blindflug: „Sie haben einerseits ihre Leistungen nicht definiert, andererseits überwachen sie keine Performance-Indikatoren, um bei Serviceabweichungen rechtzeitig eingreifen zu können", so Wanek. In Zahlen ausgedrückt: 58 % der befragten Organisationen haben keine KPIs, 34 % keine Service-Level-Vereinbarungen. Ein weiterer interessanter Befund besagt, dass die Anwender großteils gleich behandelt werden (74 %). „Das klingt zwar zunächst gut, ist aber problematisch, da so das Service entweder teuer oder schlecht wird!" Eine Unterscheidung bei den Anwendern sei sehr wichtig, müsse aber für den Kunden transparent sein. Fragt man die IT-Verantwortlichen nach den Planungen für die Zukunft, so können hierzulande 41 % keine Angaben dazu machen. „In diesem sehr wenig differenzierten Bild über die Zukunft liegen eine Ausweitung der Servicezeiten (21 %) und Outsourcingthemen (16 %) voran", so der Service-Experte. Beim zuletzt genannten Punkt liegen die Auslagerung des „Vor-Ort-Support" (60 %) und des Helpdesks (47 %) an der Spitze. Derzeit nutzen allerdings überhaupt nur 30% der Befragten Outsourcing-Angebote.

www.pidas.at

„Wie individuell Kundenanforderungen auch sind, wir liefern innovative Lösungen", so ITdesign-Consultant Almir Kazazic zur Entwicklung von ExIT, dem Benachrichtigungssystem für Arbeitsplätze bei Feueralarm. IT WORKS – das oberste Ziel von ITdesign, dem unabhängigen Dienstleister auf dem österreichischen IT-Markt.

www.itdesign.at

ITdesign
software projects & consulting

Multiprojektmanagement „in einfach“

Das Grazer Softwarehaus Onepoint bietet mit seiner Projektführungssoftware Onepoint Project eine interessante Alternative zu angestammten Projekt- und Portfoliomanagement (PPM)-Systemen. Auf der SYSTEMS in München wird die neue Version präsentiert.

Ein wesentliches Problem von klassischen PPM- und Multiprojektmanagement-Systemen ist es, die notwendige Akzeptanz bei den Anwendern zu gewinnen. Die Akzeptanz ist bei einer Projektmanagementlösung ein bei weitem kritischerer Faktor als beispielsweise bei einer ERP- oder CRM-Lösung: Jegliche Art von Plan-Ist-Vergleichen, Trendanalysen oder sonstigen Auswertungen auf Projektbasis ist nur dann verlässlich, wenn alle Plan- und Ist-Daten tatsächlich zeitnah im System erfasst wurden. Ist dies nicht der Fall, kann das System im schlimmsten Fall sogar falsche Indikatoren und Trendhinweise liefern. Dann ist es nicht mehr als Entscheidungsgrundlage geeignet.

Auf der anderen Seite ist gerade das Projektgeschäft - vor allem in sogenannten „Project Driven Organizations“ - etwas sehr Dynamisches und damit ein Bereich, in dem man als Entscheider durch den Einsatz eines zuverlässigen Multiprojektmanagement-Systems wirklichen Mehrwert generieren kann. Wenn alle relevanten Informationen über die laufenden Projekte, alle Eckdaten und Trends sowie verlässliche Plan-Ist-Vergleiche jederzeit aktuell zur Verfügung stehen, wird nicht nur die Projekt- und Portfoliotransparenz erhöht, sondern die klassischen Projektrisiken (Termin, Ressourcen, Kosten/Budget) werden durch eine bessere, zeitnahe Entscheidungsgrundlage automatisch gesenkt. Terminverschiebungen werden frühzeitig erkannt und kostspielige Pönalezahlungen werden vermieden.

Der Schlüssel zur Anwender-Akzeptanz

„Onepoints Ansatz zum Thema Akzeptanz ist denkbar einfach: Intuitive Erlernbarkeit und einfache Bedienung sollen alle Mitarbeiter dazu motivieren, Projektinformationen zeitnah in das System einzugeben - nicht nur den Projektmanager“, erläutert Gerald Mesaric, CEO von Onepoint. „Um das zu erreichen, wird die Projektmanagementsoftware einerseits sehr eng gemeinsam mit bestehenden und neuen Kunden entwickelt. Andererseits wird vor jedem neuen Release immer ein durchgehendes Usability Review durchgeführt, das Schwachstellen in der Bedienung aufdecken soll, damit diese noch vor der öffentlichen Einführung der neuen Version behoben werden können.“

Weiters wird versucht, alle Projekt-“Stakeholder“ in das System einzubinden, indem man jeder Rolle im Projekt einen Mehrwert bietet:

- Projektmitarbeiter bekommen schnelleren Zugang zu ihren Aufgaben und Tätigkeiten, inklusive eines auf den jeweiligen Mitarbeiter zugeschnittenen Zeitplans.
- Ressourcenmanager und Teamleiter behalten die Kontrolle über ihre Ressourcen und sehen überdies immer die aktuelle Auslastung ihrer Ressourcen und Teams.
- Projektcontroller werden aktiv unterstützt, indem sie schnellen Zugriff auf Meilenstein-Trendanalysen und Plan-Ist-Vergleiche bekommen.
- Bereichs- und Abteilungsleiter sowie die Geschäftsführung haben immer die Übersicht über das Projektgeschehen via der „Projekt-Pipeline“ und aktuellen Plan-Ist-Vergleichen über mehrere bzw. alle Projekte hinweg.

Die „Projekt-Pipeline“ gibt einen guten Überblick über alle Projekte ohne zu verwirren.

Das Unternehmen konnte mit diesem Konzept innerhalb von nur zwei Jahren seine Anwenderbasis deutlich ausbauen. Die Open-Source-Einstiegsvarianten der Projektmanagementsoftware wurden bereits über 70.000 mal heruntergeladen, so Mesaric. Auch die kommerziellen Anwenderzahlen sind vor allem in den letzten Monaten exponentiell angewachsen.

Das Kundenspektrum erstreckt sich dabei von Informationstechnologie (Ecofinance) und Automobilzulieferern (Hugo Schnippering) über die Fertigungsindustrie (Amazone) bis hin zu Designfirmen wie beispielsweise Freitag, den bekannten Hersteller von Designer-Taschen in der Schweiz.

Neue Version auf der SYSTEMS

Die Einbindung aller Projekt-Stakeholder wird in der neuen Version 8.1, die auf der heurigen SYSTEMS in München vorgestellt wird, weiter vorangetrieben. Ein wesentlicher Bestandteil dieser Ausweitung sind zwei neue, optionale Module: die „Program Management Option“ und die „Availability Scheduling Option“. Die Program Management Option erweitert die integrierten Projektplanungs- und Controllingfunktionen von Onepoint um die Möglichkeit Unterprojekte zu erstellen. Die Availability Scheduling Option erlaubt die dezentrale Eintragung von geplanten Abwesenheiten (bei Mitarbeiterressourcen) bzw. Wartungszeiträumen (bei Maschinen).

Die neue Version von Onepoint Project wird auf der SYSTEMS am IBM-Stand in Halle B2 , Standnummer 350 gezeigt. Die finale Auslieferung der Software an Endkunden ist für Anfang November geplant. Ab dann wird auch eine Software as a Service (SaaS)-Variante zur Verfügung stehen.

www.onepoint-project.com

REBOOT

Der Kampf der beiden IT-Giganten Microsoft und Apple ist wieder in vollem Schwung. Nun greift Microsoft seinen ewigen Konkurrenten mit Image-Spots an.

Conrad Gruber

Microsoft lässt wieder seine Marketing-Muskeln spielen. Nachdem es Hauptkonkurrent Steve Jobs von Apple immer wieder schafft, mit tollen Innovationen das Image von Apple aufzupolieren und so nebenbei kürzlich auch noch aus einer Bloomberg-Falschmeldung über seinen Tod Werbekapital schlug, geht nun Microsoft in die Offensive.

Es war wahrscheinlich nicht die schlechteste Entscheidung vor einigen Jahren, als der Konzern seinen Gründer Bill Gates als CEO und Repräsentant von der Bildfläche räumte. So erfolgreich und intelligent Gates ist, so langweilig und nichtssagend waren stets seine öffentlichen Auftritte. Ersetzt durch den ziemlich extrovertierten und teilweise ausgeflippten Steve Ballmer, hat Microsoft bei den meisten seiner Kunden sicherlich ein paar Sympathiepunkte geholt.

Nun aber geht eine Kampagne los, mit der Microsoft sein offenbar selbst eingestandenes „Langeweiler-Image" endgültig abschütteln will. Dahinter steckt die ständige Provokation durch Apple-Werbespots, in denen Microsoft als angestaubtes und bürokratisches Megaunternehmen porträtiert wird. Mit einer 300-Millionen-Dollar-Kampagne, die Mitte September gestartet wurde, soll Innovationsfreudigkeit und Lifestyle gepriesen werden, Eigenschaften, mit denen Microsoft zuletzt nicht unbedingt assoziiert wurde, wie Umfragen ergaben. Wo aber zuerst versucht wurde, Bill Gates in Talkshows von seiner komischen Seite zu zeigen, gingen die Microsoft-Werber schnell davon ab und ließen statt dessen Steve Ballmer wieder einen seiner exzentrischen Auftritte absolvieren. „I am a PC and I love this company", brüllt er in einem neuen Spot in die Kamera.

Wie auch immer. Microsoft und Apple werden ja von vielen Computernutzern quasi als unterschiedliche Religionen interpretiert. Während erstere Firma nach öffentlicher Wahrnehmung eher von College-Strebern wie Bill Gates mit massiver Unterstützung von IBM groß wurde und sie seitdem von einem Spießer-Image verfolgt wird, gilt Apple als Idee der früheren Hippies Steve Jobs und Steve Wozniak, die, um das Startkapital für ihr Garagenunternehmensaufzubringen, zunächst ihren VW-Bus verkaufen mussten.

Bei aller Euphorie, die Apple-Fans gegenüber dem Unternehmen aufgebracht haben, darf allerdings nicht vergessen werden, dass auch Apples Soft- und Hardware nicht die Krönung der IT ist. Geplagte User, die in geizigen Firmen heute noch auf alten OS9-Systemen arbeiten, wissen ein Lied davon zu singen.

Scan- und Dokumenten-Management

Konica Minolta implementiert eine Dokumenten-Management-Lösung bei der Bitumen Complete Solutions AG.

Scan- und Dokumenten-Management gewinnen in Zeiten wachsender mobiler Arbeit immer stärker an Bedeutung. Vor allem in international agierenden Unternehmen wie der Bitumen Complete Solutions AG ist ein effizienter Informationsfluss von entscheidender Bedeutung.

Die österreichische Firma ist nicht nur für ihre revolutionäre Speziallösung für den Transport von Bitumen bekannt. Das Unternehmen kann auch auf die maßgeschneiderte Dokumenten-Management-Lösung windream von Konica Minolta verweisen.

Verwaltung der Informationsströme

Im Vordergrund steht dabei die optimale Verwaltung der Informationsströme in der österreichischen Unternehmenszentrale und zu den sechs weltweiten Außenstellen. Mit diesem DMS können Informationen zentral verwaltet werden - ganz egal ob sie das Unternehmen als Brief oder Fax auf Papier oder in elektronischer Form erreichen. Der Zugriff und die Verwaltung der Daten erfolgt dabei über ein zentrales Informationsportal. Unstrukturierte Fileserver, auf denen die Dokumente in verschalteten Ordnerstrukturen verschwinden, gehören mit dem Dokumenten-Management-System von Konica Minolta der Vergangenheit an.

Neben den geringen Innovationskosten und der Möglichkeit, DMS-Funktionen direkt in Standardsoftware integrieren zu können, war das stärkste Argument für windream die intuitive Bedienbarkeit. Da windream mit Windows-Applikationen nahtlos zusammenarbeitet, müssen neue Anwender bei der Nutzung des Systems nur minimale technologische Hürden überwinden. Damit sich das bestehende ERP-System Microsoft Dynamics AX nahtlos in die windream-Umgebung einfügt, wurde bei der Implementierung des Systems besonderer Wert auf diesen Aspekt gelegt. Sämtliche im System erzeugten Belege werden nun automatisch beschlagwortet und als PDF in windream archiviert.

Jahrelange Erfahrung im Dokumenten-Management

Durch die jahrelange Erfahrung im Bereich Dokumenten-Management kann Konica Minolta seinen Kunden bedarfsgerechte DMS-Lösungen anbieten. Da es das Unternehmen als essenziell ansieht, einen eigenen Entwicklungs- und Consulting-Bereich zum Thema Software zu betreiben, kann Konica Minolta rasch auf veränderte Markt- und Kundenbedürfnisse reagieren und stets innovative und bedarfsgerechte Lösungen anbieten.

Martin Urban, Leiter Software & Project Services bei Konica Minolta Austria, ist überzeugt, dass dieser Bereich in Zukunft noch wesentlich an Bedeutung gewinnen wird: „Marktforschungsinstitute sagen voraus, dass 2009 bereits 850 Mio. Erwerbstätige mit mobilen Geräten arbeiten werden. Bis 2012 werden insgesamt rund 80 % der Wissensarbeiter ihre Tätigkeiten über mobile Endgeräte abwickeln. Unternehmen sind daher zunehmend gefordert, ihre mobilen Mitarbeiter in das Unternehmen zu integrieren. Es gilt, die relevanten Informationen - egal wo sie sich befinden - stets zur Hand zu haben. Auch das Networking von Dokumenten bzw. Informationen zu Kunden, Partnern oder internen Wissensdatenbanken gewinnt zunehmend an Bedeutung. Hier sind Unternehmen gefordert, sich verändernde Prozesse - wenn möglich - automatisiert ablaufen zu lassen."

Konica Minolta Consultants unterstützt Unternehmen beim Thema Dokumenten-Management und bietet maßgeschneiderte Lösungen an. Konica Minolta stellt dabei sicher, dass die Unternehmen stets ganzheitlich und individuell betrachtet werden. Die Kunden werden von der Erhebungsphase über die Designphase bis hin zur Implementierung begleitet.

www.konicaminolta.at

Conferencing-Lösung zum Mieten

Das 1997 gegründete Unternehmen Hyperwave, mit Hauptsitz und Entwicklung in Graz, stellte kürzlich mit Appsware eine Conferencing-Software vor, die als Mietlösung (Software-as-a-Service, SaaS) angeboten wird.

Rüdiger Maier

„Wir sind Anbieter einer Web-2.0-Enterprise-Content-Management (ECM)-Plattform, und haben nun eine neue Konferenzlösung auf Mietbasis entwickelt", erklärt Frank Schlingensiepen, Produkt-Marketing-Manager von Appsware Conferencing im MONITOR-Gespräch. Die Lösung fuße auf der Beobachtung, dass sich die Zusammenarbeit geografisch verteilter Teams nicht immer vorausplanen lasse: „Oft entsteht spontan das Bedürfnis nach einer Konferenz oder der persönlichen Diskussion von Sachverhalten."

Genau diese Spontaneität zeichne die neue Konferenzlösungen aus: „Mit unserer Lösung bauen Unternehmen virtuelle, projektbezogene Teams auf, die jederzeit die Möglichkeit haben, audiovisuelle Meetings einzuleiten - für die ganze Gruppe, zwischen Team-Mitgliedern oder auch mit externen Partnern, die nur an einer einzigen Session teilnehmen." Das System integriert Anwesenheitsmeldungen und Instant Messaging, sodass Teams immer über die Verfügbarkeit der einzelnen Mitglieder informiert sind und sich ohne große Vorankündigung auf den Start einer Konferenz verständigen können. Externe Teilnehmer werden per E-Mail eingeladen und treten innerhalb von Minuten einem Meeting bei. Dabei steht allen Beteiligten das vollständige Spektrum von Kommunikationskanälen zur Verfügung, angefangen bei Multipoint-Video und -Audio (VoIP) bis zum gemeinsamen Zugriff auf Anwendungen und den Bildschirm.

Informationen bleiben erhalten

Alle Kanäle einer Konferenz können mit dem System aufgezeichnet werden, um das gesamte Meeting als kompakte Datei zu archivieren oder weiterzuverwenden. Für die Aufzeichnung stehen pro registriertem Benutzer 500 MB zur Verfügung, das entspricht etwa einem einstündigen Meeting. „Bei Bedarf stellen wir natürlich gerne weiteren Speicherplatz zur Verfügung", so Schlingensiepen.

Das neue System basiert auf der Hyperwave eConferencing Suite, die seit gut fünf Jahren am Markt vertrieben wird. „Unsere bisher gesammelten Erfahrungen gewährleisten nicht nur eine gute Stabilität, sondern auch die Kompatibilität mit Firewall-Proxy-Strukturen." Die Lösung verwendet Standard-Ports für die Kommunikation und benötigt nur einen einzigen Client für alle Anwendungsszenarien.

Frank Schlingensiepen ist beim Grazer Unternehmen Hyperwave Produkt-Marketing-Manager der neuen Konferenz-Miet-Lösung Appsware Conferencing

www.hyperwave.at

Die Zeit für Allied Telesis einzigartige stapelbare Lösung ist gekommen. Der 1 Höheneinheit hohe x900 ist der meist flexible am Markt, unser innovativer SwitchBlade® x908 ist ein außerordentlich vielseitiges Mini Chassis.

- Totale Flexibilität und Zukunftssicher mit unserer Reihe von Erweiterungsmodulen
- Mit 160 Gbps stacking Bandbreite auf den stacking Ports am SwitchBlade x908
- Industrie Standard CLI mit dem neuen AlliedWare Plus™ Betriebssystem
- Gewährleisten Sie den hohen Grad an Sicherheit den ihr Netzwerk benötigt

SwitchBlade x908

FTTx | ADSL2+ | POTS | VoIP | VDSL2 | GEPON | GIGABIT | 10G

Tel +43 1 876 24 41
www.alliedtelesis.com

Connecting The IP World

Allied Telesis™

© 2008 Allied Telesis Inc. All rights reserved. EMEA1920

„Feueralarm am PC“

Das Benachrichtigungssystem „ExIT“ von ITdesign bezieht computerisierte Arbeitsplätze in die Notfallplanung mit ein: Bei Feueralarm kommt der Fluchtplan auf den Bildschirm, und der PC wird gesperrt.

Damit auch im Ernstfall für Sicherheit gesorgt ist: ITdesign bezieht mit seinem neuen Produkt „ExIT“ computerisierte Arbeitsplätze in die Notfallplanung mit ein.

Es ist ein bekanntes Phänomen: Es gibt Feueralarm und nicht alle machen mit. Durch regelmäßige Feueralarmübungen sinkt erfahrungsgemäß die Bereitschaft der Mitarbeiter, den Arbeitsplatz zu verlassen und die empfohlenen Notfallmaßnahmen zu befolgen.

ITdesign hat bei einem seiner Kunden ein durch die Infrastruktur unterstütztes Alarmierungssystem entwickelt, um die Evakuierung der Arbeitsplätze bei Feueralarm zu unterstützen. Durch Sperren des Computers wird das Verharren der Personen am Arbeitsplatz verhindert und entspricht den strengen Auflagen des Brandschutzbeauftragten. Weiters wird auf den Arbeitsplätzen der optimale Fluchtplan für diesen Standort dargestellt, um ein schnelles Evakuieren sicherzustellen.

Vorhandene Infrastruktur nutzen

„Die Lösung von ITdesign nutzt die bestehende Infrastruktur am Arbeitsplatz und verhindert das Ignorieren von Gefahrensituationen durch Sperren des Arbeitsplatzrechners und zeigt die Notfallsmaßnahmen direkt am Bildschirm an. Dadurch erreichen diese Alarmierungen auch Mitarbeiter mit eingeschränkter akustischer Wahrnehmungsmöglichkeit, z. B. Personen in Produktionsstätten mit hoher Lärmbelastung oder Gehörbehinderte“, erläutert Wolfgang Mathe, Produktverantwortlicher bei ITdesign.

Eine wesentliche Funktion dabei ist, dass die Alarmierung und die dargestellten Verhaltensmaßnahmen für den jeweiligen Brandabschnitt gültig sind. Auch hier wird wieder auf die bestehende IT-Infrastruktur zurückgegriffen. Durch Informationen wie z. B. IP-Adressen oder Computernamen können Arbeitsplätze entsprechenden Brandabschnitten zugeordnet und zielgerichtet alarmiert werden.

Hohe Ausfallssicherheit

Die Ausfallsicherheit und Skalierbarkeit von ExIT basiert auf einem MS SQL 2005 Cluster und WLBS (Windows Network Load Balancing Services) für den MS IIS. Als Kommunikationstechnologie für die Clients wird Windows Communication Foundation (WCF) eingesetzt.

Der Server schickt die Alarmierung an die Clients mittels UDP-Protokoll. Dadurch ist es möglich, Nachrichten an 2.000 Clients innerhalb einer Sekunde zu versenden. Die Rückmeldung an den Alarmierungsserver erfolgt mittels WCF zeitversetzt, um Spitzenlasten an Servern und Netzwerk zu vermeiden. Die Verwaltung der Konfiguration, wie z. B. Brandabschnitte, Gebäude, IP-Ranges der Clients und Rechner, die nicht vom Feueralarm betroffen sind, erfolgt über eine Webseite oder auch via Webparts im Share Point 2007.

„Offene Schnittstellen ermöglichen eine große Bandbreite von Anwendungsmöglichkeiten und Erweiterungen. So können z. B. bestehende Alarmanlagen integriert oder auch Lösungen für Hotelanlagen aufgebaut werden“, so Mathe.

www.itdesign.at

„In Gefahrensituationen Gebäude rechtzeitig und geordnet zu evakuieren stellt für die Verantwortlichen eine große Herausforderung dar. Viel zu wenig wird dabei auf die Möglichkeiten der IT Infrastruktur zurückgegriffen.“ - **Wolfgang Mathe**, ITdesign

Software Management: Rechtssicherheit für das Lebensministerium

Das Lebensministerium war die erste Organisationseinheit in der öffentlichen Verwaltung, in der die Softwarelizenzierung durch einen unabhängigen Wirtschaftsprüfer verifiziert wurde.

www.lebensministerium.at

Software ist heute ein zentrales Betriebsmittel in Unternehmen und in der öffentlichen Verwaltung. Umso wichtiger wird daher der optimale Einsatz dieser Software - also die Vermeidung von kostspieliger Über- oder rechtlich riskanter Unterlizenzierung.

Aus diesem Grund wurde im Rahmen der bestehenden Verträge mit Microsoft der Software-Einsatz im Lebensministerium vom unabhängigen Wirtschaftsprüfer Deloitte geprüft. Kein geringes Unterfangen bei mehreren Tausend Lizenzen. Nach Prüfungsabschluss erhielten die Verantwortlichen des Ministeriums die Bestätigung, in Sachen Microsoft-Lizenzen immer optimal gearbeitet zu haben. „In unserem Ministerium gibt es einige Tausend Softwarelizenzen. Rund 1.000 Anwender arbeiten an ebenso vielen PC-Arbeitsplätzen, die sich an mehreren Standorten befinden“, beschreibt Ing. Markus Krickl, Abteilungsleiter für IKT-Angelegenheiten im Lebensministerium, die wichtigsten Software-Eckdaten. „Ich stand einer Prüfung von Anfang an positiv gegenüber, da es für unsere Organisation auch die Gelegenheit einer externen Qualitätsüberprüfung im Lizenzierungsbereich bietet. Zudem sind wir in der öffentlichen Verwaltung dem Steuerzahler verpflichtet, mit den uns zur Verfügung stehenden Ressourcen sparsam und wirtschaftlich umzugehen“, ergänzt Krickl.

Das Ergebnis der vor kurzem abgeschlossenen Prüfung war ein erfreuliches für das Ministerium: Die Deloitte Wirtschaftsprüfungs GmbH konnte eine durchgängig legale und richtige Lizenzierung bestätigen. Im Falle einer nicht optimalen Lizenzierung reichen die unerfreulichen Konsequenzen von zu hohen Kosten (bei Überlizenzierung) bis hin zu zur strafrechtlichen Verfolgung beim Einsatz von Software ohne entsprechender Lizenzierung.

Eine Situation, die sich für IKT-Abteilungsleiter Markus Krickl gar nicht erst stellt: „Das Ergebnis der Überprüfung ergab, dass unsere Organisation einwandfrei lizenziert ist. Jetzt haben wir sozusagen ‚Brief und Siegel' darauf, dass wir im Bereich Lizenzierung den korrekten Weg beschreiten.“

Ziel ist Rechtssicherheit

Deloitte führt solche Contract-Risk-and-Compliance (CRC)-Prüfungen mehrmals im Jahr durch. Die Deloitte Wirtschaftsprüfungs GmbH fungiert dabei als unabhängige Stelle, die beim Unternehmen verwendete Microsoft-Software-Nutzungslizenzen eingehend überprüft und die korrekte Lizenzierung analysiert. Im Durchschnitt setzt Deloitte dafür 90 Tage für das gesamte Prüfungsverfahren an.

Zuerst werden dabei vom Unternehmen selbst nach einem gemeinsamen Kick-off-Workshop sämtliche Daten erhoben. „Der Kunde meldet dabei zunächst die eingesetzten Produktmengen an Deloitte. Danach werden diese Daten in einem gemeinsamen Termin besprochen. Im Anschluss daran führen wir dann eine sogenannte Plausibilisierung mit den Vertragsdaten durch“, beschreibt Dipl. math.oec. Gabriele Bolek-Fügl, Senior Managerin bei Deloitte in Österreich.

Deloitte stellt dabei die aktuellen Positionen aus der Microsoft-Vertragsdatenbank der Aufstellung des Kunden sowie etwaiger weiterer Nachweise (zum Beispiel OEM-Lizenzen) gegenüber.

„Damit ist es uns möglich, unseren Kunden vorhandene Über- oder Unterlizenzierungen klar aufzuzeigen. So können wir für sie Rechtssicherheit herstellen“, betont Gabriele Bolek-Fügl.

www.microsoft.at

Projekte erfolgreich zu führen ist komplex genug, daher brauchen Sie Werkzeuge, die zugleich einfach *und* effektiv sind. Stellen Sie sich vor, Ihre Projektmanager können professionelle Projektpläne innerhalb von Minuten erstellen. Gleichzeitig sind diese Projekte voll standardisiert und auswertbar – und zwar nach den Kriterien, die *Sie* für wichtig erachten. Auch ein Projektstrukturplan (WBS) und ein Kostenbasisplan sind automatisch verfügbar. Plan-Ist-Vergleiche, Auslastungs- und Meilenstein-Trend-Analysen sind nur einen Mouseclick entfernt und Sie können den Status aller Projekte einfach selbst in einer “Projekt-Pipeline” einsehen. Und das jederzeit und unkompliziert.

Interessiert? Erfahren Sie mehr auf **www.onepoint-project.com.**

Onepoint Software GmbH, Albrechtgasse 9/I
8010 Graz, Österreich, +43 699 17 17 17 22

Onepoint
Project Leadership Software

Herausforderung Text Mining

Françoise Soulie Fogelman leitet beim Data Minig Spezialisten KXEN den Bereich Geschäftsentwicklung. Sie verfügt über 30 Jahre Erfahrung in der Datenanalyse, im Data Mining und CRM - sowohl aus der akademischen Sicht als auch aus der Praxis. MONITOR traf sie zum Gespräch.

Dominik Troger

Data Mining versus Text Mining - wo liegt der Unterschied?

Im Text Mining werden ausschließlich textuelle Daten verarbeitet, strukturierte Daten liegen dabei brach. Im Data Mining geht es hingegen meist um strukturierte Daten. Indem Text-Mining-Funktionalität in Data-Mining-Werkzeuge eingebunden wird, können sämtliche Datenarten in die Analyse einfließen. Beide Analyse-Disziplinen sind verwandt - schließlich geht es in beiden Fällen um das nicht triviale Durchforsten von Daten mit unbekanntem, oft überraschendem Ergebnis.

Was sind die Herausforderungen beim Text Mining?

Die größte Herausforderung liegt im Verstehen von Text, also auf der semantischen Ebene. Das automatisierte Verstehen von Bedeutungen ist bisher nicht ausreichend gelöst, während die Syntax-Ebene - also die Zerlegung der Sprache in Worte und Grammatik - heute nicht mehr als Problem gilt.

Die schlichteste Form von Text Mining bewegt sich nur auf Wortebene. Nächste Stufe ist die Syntax, mit der grammatikalischen Zerlegung von Sätzen. Dabei werden die Wörter bestimmten Wortarten wie Nomen, Verb, Adjektiv zugeordnet (Tagging). Die Annotation erfolgt meist in XML. Auf dieser Ebene ist auch das Natural Language Processing (NLP) angesiedelt. In Bereichen, die neben der Syntax auch die Semantik einbeziehen, werden Systeme technisch deutlich aufwendiger. Dazu gehören Anwendungen, die nicht nur nach Schlüsselwörtern in Texten suchen, sondern nach Bedeutungen, oder die Kurzzusammenfassungen von Texten erstellen. Meiner Einschätzung nach werden erst im Verlauf der nächsten fünf Jahre Data Mining und Text Mining gemeinsam auf einer höheren semantischen Ebene ankommen.

Was sind mögliche Anwendungsgebiete?

Klassische Anwendungen von reinem Text Mining finden sich vor allem im Bereich Information Retrieval (IR). Ein Paradebeispiel dafür ist Google: Es geht immer darum, die Antwort auf eine Frage zu finden. Hier wird in der Forschung daran gearbeitet, auch andere Daten einzubeziehen. Anstatt wie bisher Informationen direkt aus Web-Pages zu extrahieren, werden die Anfrage-Log-Files der Search Engine untersucht - und damit die Interaktionen der User mit Seiten, aus denen sie Informationen beziehen wollen. Die zusätzlichen Anhaltspunkte aus traditionellen Quellen wie natürlich-sprachlichem Text, oder semistrukturierten Text wie Tabellen, sollen dabei helfen, die Qualität des Outputs weiter zu verbessern. Auch das Wissen, ob die Informationen von einem Experten oder einem Laien benötigt werden, könnten dabei helfen, passender zugeschnittene Informationen zurückzuliefern.

Es lässt sich auch eine starke Tendenz feststellen, Text Mining im Security-Bereich einzusetzen. Beispielsweise adressiert die Europäische Kommission Sicherheitsfragen, indem sie Nachrichtentexte nach Begriffen durchsucht, die auf Terrorakte hinweisen könnten.

Welche Methoden werden angewandt, und gibt es hier neue Entwicklungen?

Neben dem Natural Language Processing (NLP), also der Spracherkennung und Sprachsynthese, gehört Clustering ganz ähnlich wie beim Data Mining zu den traditionellen Methoden. Der wesentliche Trend besteht derzeit darin, Text Mining durch das Einbeziehen weiterer Daten zu personalisieren. Ein Beispiel dafür sind die Spamfilter, die in Unternehmen verwendet werden. Hier wird es immer wichtiger, dass je nach Person unterschieden wird, was Spam ist und was nicht: Während für die meisten Mitarbeiter Mails zu Bankkrediten irrelevant sind, könnte es für die Finanzabteilung sinnvoll sein, diese Mails zu lesen.

Françoise Soulie Fogelman ist Vice President Strategic Business Development und verantwortlich für das Universitäts-Programm KXEN. Vor ihrer Tätigkeit bei KXEN leitete sie als Professorin das erste französische Forschungsteam für neuronale Netzwerke an der Paris-Sud 11 University. Als Mitgründerin des Start-ups Mimetics befasste sich Fogelman als Chief Scientific Officer mit Themen wie Optical Character Recognition (OCR), später baute sie die Data-Mining- und CRM-Gruppe bei Atos Origin auf.

Was ist beim Zusammenspiel von Data Mining und Text Mining wichtig?

Text wird sehr häufig in unstrukturierter Form gespeichert, in E-Mails, PDF-Dateien oder auch in Freitext-Feldern. Letztlich ist es für die Performance und Qualität von Data Mining bereichernd, Informationen aus Text zu extrahieren und zu verwerten. Durch integrierte Text-Mining-Funktionalität lässt sich die Qualität der Modelle zum Teil deutlich verbessern - der Nutzen macht sich beispielsweise in gesteigerten Responseraten von Kampagnen oder im erfolgreichen Churn Management (Abwanderungsverhalten der Kunden) bemerkbar.

Wo sieht sich hier KXEN?

Der KXEN Text Coder bezieht Text in die Data-Mining-Analysen ein. Die Verarbeitung der textuellen Daten erfolgt mit KXEN, indem alle Textfelder in einer Datei zusammengefasst, Wörter extrahiert und Filter angewendet werden. Füllwörter wie „und", „der", „von" oder „auf" ohne eigenen Informationsgehalt werden aussortiert. Anhand von Grammatikfiltern erfolgt

eine Zuordnung der Wörter zu gemeinsamen Wurzeln. Anschließend wird eine Variable für jede ermittelte Wortwurzel hinzugefügt und für jeden Kunden die Anzahl des Auftretens dieser Wurzel im zugeordneten Textfeld angegeben. Mit einfachem NLP bewegt sich das Werkzeug auf der Ebene von Textklassifizierung und -kategorisierung.

Während klassisches Text Mining nur freien Text analysiert, bezieht KXEN sämtliche Variablen mit ein, zum Beispiel auch Ergebnisse von Multiple-Choice-Fragen. Entscheidend ist letztlich die gemeinsame Auswertung von Text-, Transaktions-, Verhaltens- und numerischen Daten, durch die sich ansonsten nicht sichtbare Zusammenhänge aufdecken lassen.

Können Sie anhand von ein, zwei kurzen Anwendungsbeispielen mit Referenzkunden die Möglichkeiten von Text Mining in der Praxis erläutern?

Es gibt eine breite Spannweite von Anwendungsbereichen. Die französische Post setzt KXEN beispielsweise ein, um Übergriffe (verbal oder körperlich) auf die Mitarbeiter in den Postfilialen zu analysieren. Die Postangestellten berichten von solchen Vorfällen in einem Formular, das neben Click-Boxen auch Felder für freien Text enthält, der ebenfalls analysiert wird. Sinn dabei ist, durch Vorhersage-Ergebnisse und Aussagen aus dem Data Mining Übergriffe zu verhindern.
Dazu fließen auch Daten aus dem Geo-Marketing ein, sodass regionale Zusammenhänge erkennbar werden. Nach eigenen Angaben konnte La Poste so eine deutliche Verringerung entsprechender Vorfälle erzielen. Die Kombination von Data- und Text Mining wird von Eptica (einem Spin-out des Airbus-Herstellers EADS) für seine Software genutzt, die eingehende E-Mails kategorisiert und dem richtigen Ansprechpartner im Unternehmen zuzuordnet.

Ein weiteres Beispiel ist die Anwendung im Automotive-Bereich. OEMs nutzen die Lösung, um Aussagen über die Zuverlässigkeit von Fahrzeugteilen zu erhalten. Die Vertragswerkstätten protokollieren Reparaturen mit Hilfe von Formularen, die auch Freitext enthalten.

Ziel ist unter anderem, festzustellen, ob Teile bestimmter Zulieferer in den ersten zwei Jahren häufiger ausfallen.

Wie schätzen Sie den Markt für Text Mining ein - wie wird er sich entwickeln?

Einfach aufgrund der zunehmenden Entwicklung des Internets wird auch Text Mining - gepaart mit Data Mining - immer wichtiger. Tieferes Wissen über die Bedürfnisse desjenigen, der fragt, in die Informationssuche mit einzubeziehen, ist ein wesentlicher Aspekt künftiger Information-Retrieval-Anwendungen. ❏

Über KXEN

KXEN betreibt Customer-Lifecycle-Analyse für Unternehmen, die durch Data Mining ihre Wettbewerbsfähigkeit steigern wollen. Die KXEN-Technologie liefert umfangreiche Analyse-Tools zur Kundenakquise, zum Cross- und Up-Selling sowie zur Kundenbindung an mehr als 500 Kundenstandorten auf der Welt. 1998 gegründet, liegen die Hauptstandorte von KXEN im kalifornischen San Francisco und in Paris. Weitere Informationen unter **www.kxen.com**.

ITnT®
Trade Fair for InformationTechnology and Telecommunication focused on Central Europe
in partnership with EXPO COMM
27.–29. JÄNNER 2009
MESSE WIEN
HALLEN C+D
U2 STATION KRIEAU

WICHTIGER BRANCHENTREFF

Wir sind zum dritten Mal bei der ITnT dabei und kommen jedes Jahr gerne wieder zu diesem wichtigen lokalen Branchentreff. Die ITnT ist für uns nicht nur ideal um Kunden und Interessenten zu treffen, als Anbieter von komplexen IT Lösungen nutzen wir sie auch sehr erfolgreich um unser plattform- und netzwerkorientiertes sowie innovatives Produktportfolio zu präsentieren.

Jens Leuchters, Country Manager Deutschland und Österreich, Interoute

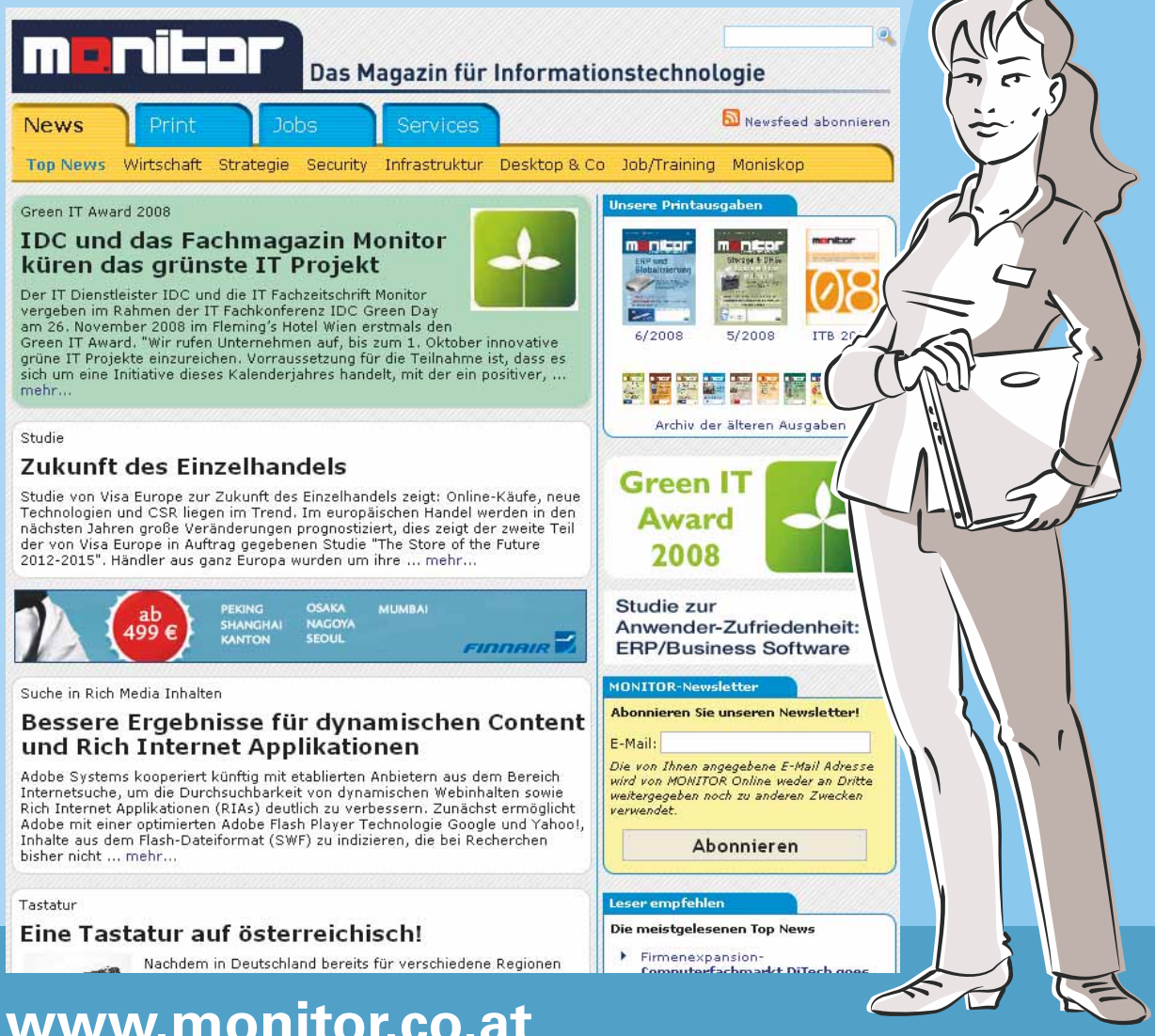
jetzt anmelden www.itnt.at

Eine Veranstaltung der Reed Exhibitions® Messe Wien

Infos und Anmeldeunterlagen zur ITnT:
T: +43 (0)1 727 20-376 F: +43 (0)1 727 20-442 E: itnt@messe.at
WWW.ITNT.AT

10 Jahre MONITOR-Online

Umfassender Relaunch!



www.monitor.co.at
Newsletter abonnieren und informiert bleiben!

- → **Aktuell: Neuigkeiten und Hintergründe**
- → **Überblick: Das kostenlose MONITOR-Newsletter-ABO**
- → **ITK-Wissen: Kostenloses MONITOR-PDF-Archiv bis zum Jahr 1994**

- → **Schwerpunkte: Sonderthemen umfassend dargestellt**
- → **Karriere-Chancen: So finden Sie Ihren ITK-Traumjob**
- → **Business Software: Schneller Marktüberblick mit dem IT-Matchmaker**

Bohmann Druck und Verlag GmbH & Co KG, Leberstraße 122, 1110 Wien. office@monitor.co.at, www.monitor.co.at, Tel. +43 (0)1 740 95 – 410

maupi.com

www.monitor.co.at

Sonderteil aus MONITOR 10A Okt. 08

monitor

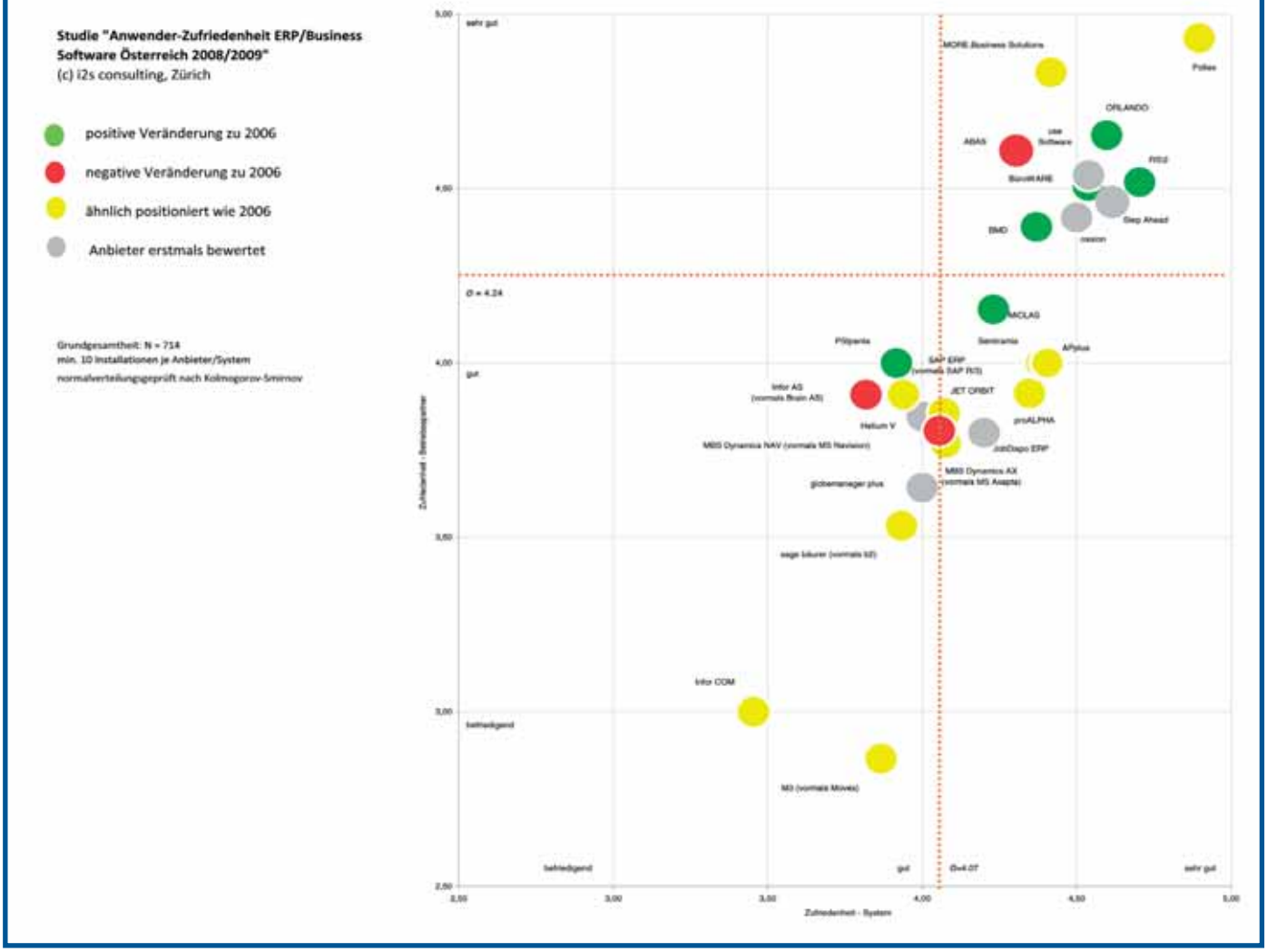
Das Magazin für Informationstechnologie

ERP-GUIDE 2009

Nach zwei Jahren Unterbrechung liegen sie nun wieder vor: Die Ergebnisse der „Anwenderzufriedenheitsstudie ERP-Business Software Österreich 2008". Christoph Weiss vom i2s Büro in Österreich hat die Ergebnisse der Studie zusammengefasst und mit erläuternden Grafiken versehen. Der MONITOR ERP-Guide 2008 enthält weiters jede Menge an Anwendungsbeispielen und aktuellen Produktinformationen.

- **ERP-Zufriedenheit:** Ergebnisse der Studie 2008
- **SaaS:** ERP zum Festpreis
- **Lösungen:** ERP-Anwenderstorys aus Österreich

Anwenderzufriedenheit ERP-Systeme 2008 in Österreich



„Wo befindet sich der ERP-Markt?“

Die neuesten Ergebnisse der Studie „Anwenderzufriedenheit ERP-Business-Software Österreich 2008“ liegen vor. Dramatische Ergebnisse blieben aus.

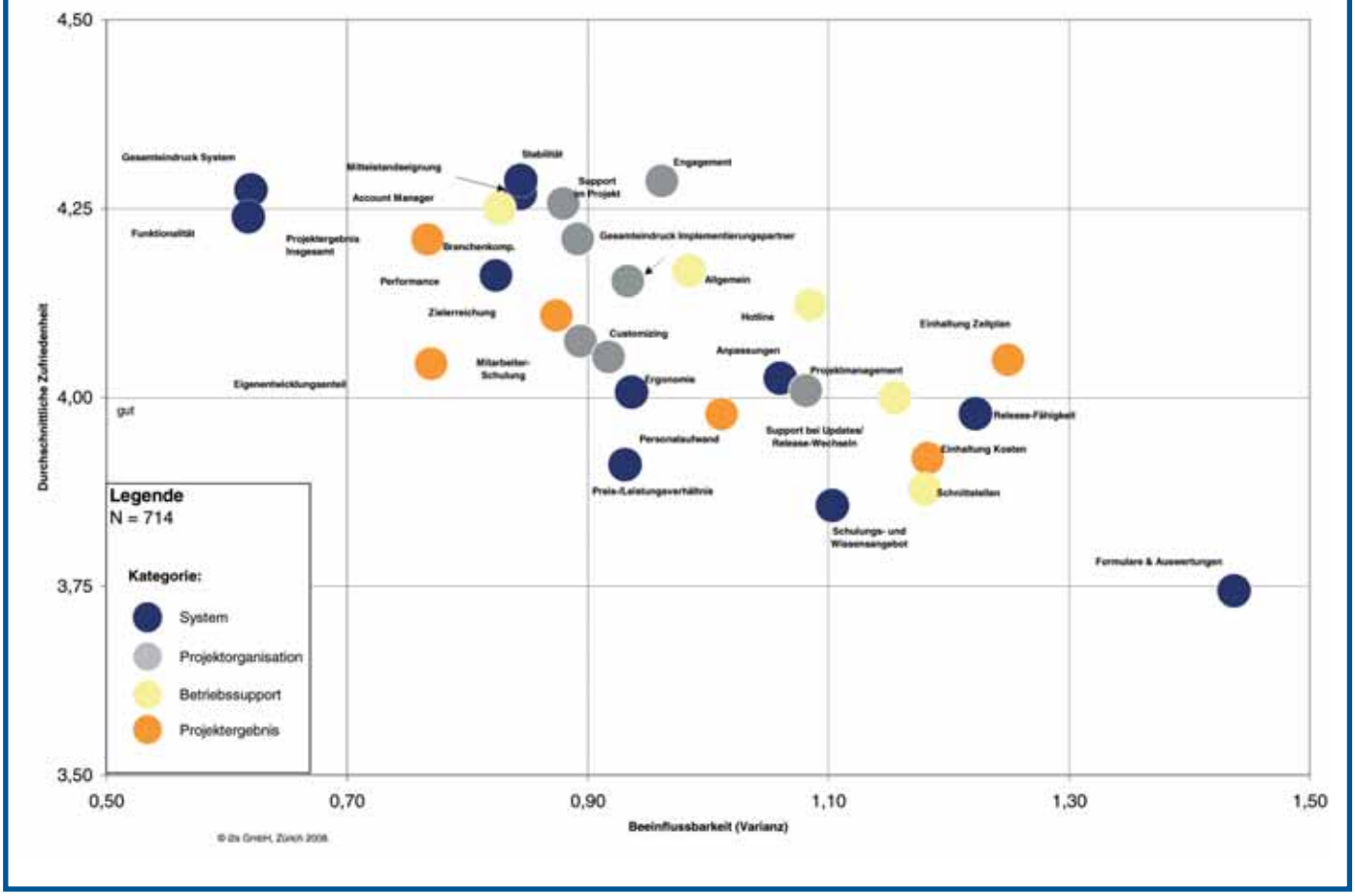
Christoph Weiss

Nach einer zweijährigen Unterbrechung liegen sie nun endlich vor: Die Ergebnisse der „Anwenderzufriedenheitsstudie ERP-Business-Software Österreich 2008“. Viele haben diesen Ergebnissen schon entgegen gefiebert. Die Teilnehmerzahl von Anwendern sowie von bewerteten ERP-Systemen ist dieses Jahr wiederum gewachsen. Erneut haben sich viele Unternehmen an der Studie in Österreich beteiligt und dabei 714 ERP-Installationen bewertet. Dabei sei vorab erwähnt, dass diese Art von Studie nicht für große Schlagzeilen geeignet ist. Der Wert der Antworten und der daraus resultierenden Erkenntnisse liegt im Detail. Dabei können sowohl Anwender als auch Anbieter sehr viel lernen.

Ergebnisse sind stabil auf durchschnittlichem Level

Beim Vergleich des Aspektes „Zufriedenheit mit dem System“ ergibt sich ein Mittelwert von 4,24 in der aktuellen Studie im Vergleich zu 4,13 im Jahr 2006. Dies zeigt deutlich, dass es nur wenig wahrnehmbare Verbesserungen gegeben hat (+ 0,11). Dasselbe gilt für den Mittelwert der Zufrie-

Zufriedenheitsaspekte im Detail



denheit mit dem Implementierungspartner: Auch hier zeigt sich eine kleine Verbesserung um + 0,16 zwischen dem aktuellen Mittelwert (4,15) und dem Vergleichswert von 2006 (3,99).

Daraus wird ersichtlich, dass der ERP-Markt insgesamt im Durchschnitt ein „gut" erhält und damit nicht unbedingt viel besser aber auch nicht schlechter eingeschätzt wird. Dennoch wäre ein „sehr gut" bzw. Spitzenklasse für ein österreichisches Unternehmen im D/A/CH-Raum mehr als erstrebenswert. Die ERP-Anbieter haben in den letzten zwei Jahren die Zeit nur wenig genutzt, um ihre Dienstleistungsqualität zu verbessern. Abgesehen von einigen Ausnahmen haben die Anbieter anscheinend mehr Geld für Marketing und Investitionen in die Technik investiert und damit der Anwenderzufriedenheit nicht unbedingt geholfen. Kaum ein Anbieter hat sich wirklich den Spiegel vorgehalten und die Zufriedenheit der Anwender von Grund auf analysiert.

Interessant ist, dass sich bei den diesjährigen Ergebnissen eine Zweiteilung an der Schnittstelle der Gesamtmittelwerte zwischen der Zufriedenheit mit dem System und dem Betriebspartner ergibt. Dabei gruppieren sich vor allem die kleineren Anbieter über dem Mittelwert, wohingegen sich die meisten großen Anbieter mit einigen weiteren kleineren Anbietern unterhalb des Durchschnittswertes befinden. Kein Anbieter ist sehr nahe am Schnittpunkt. Vielmehr ist bemerkenswert, dass die Systeme sich im Vergleich zu 2006 in beide Richtungen vom Mittelwert entfernt haben und die Zufriedenheitswerte weiter auseinander gehen.

Ergebnisse in aller Kürze

- Nur geringe Verbesserungen der Anwenderzufriedenheit bei den ERP-Systemen innerhalb der letzten zwei Jahre.
- Die meisten kleineren Anbieter weisen immer noch die zufriedeneren Kunden auf.
- Über alle großen System-Anbieter liegt die Systemzufriedenheit im Durchschnitt, die Zufriedenheit mit dem Implementierungspartner lässt aber bei einigen Systemhäusern mehr als zu wünschen übrig.

Ergebnisse aus der Vergangenheit bestätigen sich

Die Ergebnisse aus den Vorjahren in Österreich wie auch in der Schweiz und Deutschland zeigen wiederum im Punkt Anwenderzufriedenheit, dass die sogenannten „kleinen Anbieter" als besser wahrgenommen werden als die Großen. Der Hauptgrund ist bereits bekannt: Die Kundennähe ist bei kleinen Anbietern viel größer und intensiver als bei den großen Global Playern, bei denen man als kleines KMU-

Unternehmen mit 30-50 Usern als „kleiner Fisch" gehandelt wird. International bzw. global agierende ERP-Anbieter wie Infor, Lawson oder sage bäurer werden zwar in Bezug auf die Systemzufriedenheit besser bewertet als auf deren Betreuung. Im Vergleich dazu können Microsoft (mit ihren zwei Produkten) und SAP ähnlich gute Werte in Bezug auf das System und deren Betreuung aufweisen, was darauf schließen lässt, dass diesen Herstellern und ihren Partnern die Betreuung nicht egal ist.

Klare Fakten

Mittelstandseignung und Branchenkompetenz stehen bei den Detailaspekten der ERP-Z weit vorne in der Bewertung. Dies verweist darauf, dass viele Systeme KMU-tauglich sind und die Anbieter und Partner über eine relativ hohe Branchenkompetenz verfügen. Auf der Negativseite stehen die Dauerbrenner Formulare & Auswertungen, Schnittstellen sowie Schulungs- und Wissensangebot. Es stellt sich immer wieder die Frage, wieso diese Themen, die den Anbietern seit Jahren bekannt sind, nicht endlich strukturiert angegangen und gelöst werden.

Mehrsprachigkeit von ERP-Systemen

Durch die Globalisierung und eine zunehmende Internationalisierung der Unternehmen in Österreich gewinnt die Mehrsprachigkeit von ERP-Systemen im KMU-Segment immer mehr an Bedeutung. In den letzten zwei Jahren gab es einen Zuwachs von mehrsprachigen ERP-Installationen um mehr als ein Drittel. Auf der einen Seite wächst also der Bedarf an mehrsprachigen und internationalen Projekten, auf der anderen Seite hat der „Österreicher" noch nicht einmal vor Ort die Qualität seiner Daten unter Kontrolle.

Neuerungen in der Studie

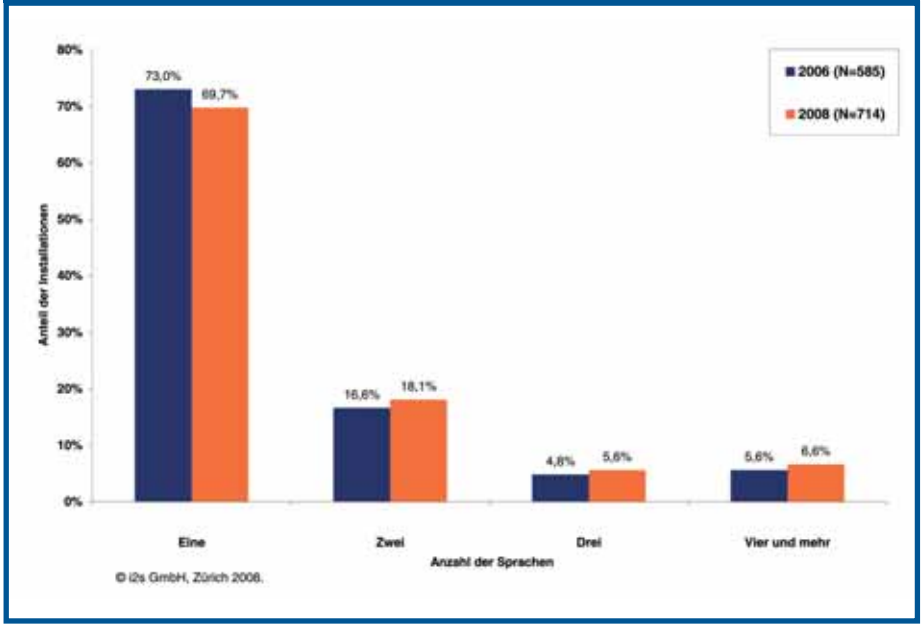
Neben dem Zweijahresrhythmus gibt es weitere Neuerungen bei der Studie selbst. Neu wurde das Bewertungskriterium „Zufriedenheit mit dem Betriebspartner" eingeführt. Früher wurde nur die Zufriedenheit mit dem Implementierungspartner abgefragt und damit der Zeitraum der Projektierung und Implementierung berücksichtigt. Durch das neue Kriterium wird der Betriebsphase mehr Augenmerk geschenkt, denn diese dauert doch beträchtlich länger als die ursprüngliche Einführungsphase. Dadurch ergeben sich gewisse Verschiebungen.

Im Durchschnitt werden die einzelnen Anbieter und Beratungspartner in Bezug auf die Betriebsphase leicht schlechter bewertet als in Bezug auf die Implementierung (4,07 zu 4,15). Ein wichtiger Grund dafür ist, dass immer noch viele Anbieter und Partner den Kunden nach dem Projekt einfach links liegen lassen und sich lieber um Neuprojekte als um die Bestandskundenbetreuung kümmern.

Weitere Veränderungen der Studie betreffen die konsequente Nutzung von Methoden der Wirtschaftsstatistik zur Qualitätssicherung der ERP-Daten. Hierzu hat die i2s unter anderem intensiv mit der Wirtschaftsuniversität Wien und der Universität Dresden zusammengearbeitet. Die Studie ist, was die Statistik betrifft, als exzellent zu betrachten. Mit Hilfe von statistischen Methoden und SPSS wurden die Datensätze der Anwender des jeweiligen Systems auf ihre Normalverteilung geprüft. Dabei wurde das Prüfverfahren nach Kolmogorov-Smirnov angewendet.

Mag. Christoph Weiss ist Partner und Büroleiter der i2s consulting in Österreich. Er ist Experte im ERP-Umfeld und Leiter der ERP-Zufriedenheitsstudie in Österreich und Südtirol. Sie erreichen ihn unter der E-Mail-Adresse: weiss@i2s-consulting.com.

Mehrsprachigkeit von ERP-Systemen



Hintergrundinformation zur Studie

Die ERP-Zufriedenheitsstudie - kurz ERP-Z - wird seit 2003 regelmäßig im D/A/CH-Raum und seit neuestem auch in Südtirol durchgeführt.

Im Jahr 2008 haben mehr als 3.000 Unternehmen an der Studie teilgenommen. Diese Studie ist in dieser Form die weltweit umfassendste ihrer Art und wurde mittlerweile in vielen Ländern Europas und den USA auf anerkannten Foren und Publikationen vorgestellt. Die i2s unterhält für die Studie ein eigenes Team, das Anwender wie Anbieter betreut.

Der Initiator der Studie ist der Geschäftsführer der i2s, Dr. Eric Scherer, einer der führenden ERP-Experten im deutschsprachigen Raum. Die Gesamtleitung der Studie liegt bei Sabina Lichtensteiger, die statistischen Auswertungen wurden von Phillip Drack durchgeführt. Als Länderpartner unterstützt die Arbeitsgemeinschaft für Datenverarbeitung (ADV) nun schon seit Jahren diese Studie in Österreich.

Mehr Informationen zur Studie und Bestellmöglichkeit finden Sie unter **www.erp-z.info**.

ERP zum Festpreis

SaaS-Modelle für geschäftskritische Applikationen.

Frank Sempert

Sourcing und Procurement, Supply Chain Management, Customer Relationship Management waren die bisher gängigen Felder für Software-as-a-Service-Angebote. Bereiche mithin, in denen es sich die Verantwortlichen in mittelständischen Unternehmen ohne größere Bauchschmerzen vorstellen können, auf schlanke und effiziente Mietlösungen umzusatteln.

SaaS-Angebote im Enterprise Resource Planning dagegen waren bislang ebenso dünn gesät, wie auch die Nachfrage gering schien. Viele mittelständische Unternehmen - genauso wie große Konzerne - betrachteten es als Risiko, die Kontrolle über solch eine Kernapplikation wie ERP zumindest teilweise aus der Hand zu geben.

Aus den zögerlichen Anfängen eines Application Service Providings sind allerdings inzwischen - beflügelt auch von den Trends zu Open Source und SOA - ernstzunehmende Software-as-a-Service-Angebote geworden, die ihren Namen verdienen. Selbst die SAP, das ERP-Schwergewicht schlechthin, hat mit ihrem On-demand-Angebot namens Business ByDesign sehr gezielt den Markt von SaaS-Businesslösungen für den Mittelstand ins Visier genommen. ERP-Mietlösungen sind auf dem Vormarsch, und generell schickt sich Europa in Sachen SaaS-Marktwachstum an, zu den USA aufzuschließen.

Saugatuck Technology, IT-Analyst mit Stammsitz in Connecticut, geht davon aus, dass bis zum Ende des Jahres 2008 bereits mehr als 55 % aller Unternehmen in Nordamerika wenigstens eine SaaS-Applikation nutzen werden. In Europa werden es immerhin mehr als 40 % sein. Obwohl im europäischen Markt Aspekte wie Sicherheit und Datenschutz eine traditionell größere Rolle spielen, sollten die jährlichen Wachstumsraten für SaaS-Anbieter in Europa doch bei mehr als 60-70 % liegen - in den USA ist dagegen, auch wegen einer abkühlenden Wirtschaft, nur noch mit 35-40 % SaaS-Wachstum pro Jahr zu rechnen. Dennoch ist es realistisch, dass bis 2012 wenigstens 30 % aller neuen Business-Software in Form von SaaS-Modellen beschafft und bereitgestellt werden.

In dem Maß, in dem kleinere und mittelständische Unternehmen, aber auch große internationale Konzerne mit mehr oder minder unabhängigen Tochterunternehmen die Vorteile schlanker SaaS-Lösungen wie Rapid Deployment und niedrige Betriebs- und Administrationskosten als Thema auch für ihre geschäftskritischen Applikationen wahrnehmen, werden sich die arrivierten Softwarehersteller ebenfalls mit SaaS-Angeboten abseits ihrer klassischen On-Premise-Lizenzmodelle engagieren - und zu diesem Zweck auch SaaS-Start-ups übernehmen. Nicht zuletzt diese absehbare Konsolidierung macht es für Venture Capital derzeit sehr attraktiv, in junge SaaS-Anbieter zu investieren.

Der SaaS-Markt beflügelt die Produktphantasie der klassischen Softwarehersteller auf vielfältige Weise. Der Mittelstandsspezialist Kinamu beispielsweise, vor mehr als einem Jahr als Spin-off ehemaliger SAP-Manager entstanden, war mit seinem SaaS-Modell schon am Markt, bevor SAP ihre eigene On-demand-Lösung Business ByDesign vorstellte. Der Unterschied: Kinamu liefert zum festen Mietpreis Installation, Betrieb, Support und Service für die SAP-ERP-Software.

www.saugatech.com

Frank Semper ist Advisory Board Member von Saugatuck Technology. Das Unternehmen bietet strategische Marktberatung und Subscription-Research-Services für Spitzenmanager, IT-Anbieter und Investoren.

ERP · PPS · WWS · eBusiness

abas-Business-Software für den Mittelstand

Top-Platzierungen in allen relevanten ERP-Zufriedenheitsstudien im deutschsprachigen Raum. **Platz 1** bei der Systemzufriedenheit in der i2s/ERP-Zufriedenheitsstudie 2006/2007 in Österreich.

abas BUSINESS SOFTWARE

- zukunfts- und investitionssicher
- flexibel
- weltweit

Ihr Software-Partner in Österreich:

N&P NITTMANN & PEKOLL GESMBH
ORGANISATION • PPS
EDV - KONZEPTION
RUFGASSE 9/25 • A-1090 WIEN
TEL: 319 15 19 • FAX: 319 15 22
INFO@NUP.AT • WWW.NUP.AT

www.nup.at

Inject Star optimiert Produktionsprozesse mit proALPHA

Neben den begeisterten Referenzkunden von proALPHA überzeugten die umfassende Funktionalität speziell für die Fertigung sowie die Durchgängigkeit über alle Geschäftsprozesse.

Inject Star ist weltweit ein Qualitätsbegriff für die gesamte Fleischindustrie. Mehr als 30.000 der hochmodernen Produktionsanlagen, die am zentralen Standort der Inject Star Pökelmaschinen Ges.m.b.H. in Hagenbrunn bei Wien entwickelt und gefertigt werden, sind weltweit im Einsatz. Das Unternehmen hat sich mit derzeit ca. 100 Mitarbeitern und einer Export-Quote von 98% zu einem der führenden Anbieter im Bereich der Lebensmittel- bzw. fleischverarbeitenden Industriemaschinen entwickelt.

Erst vor vier Jahren hatte man ein neues ERP-System eingeführt, stieß aber bei der Optimierung und Automatisierung der Prozesse im Produktionsbereich sehr schnell an dessen Grenzen.

„Wir mussten diese Entscheidung korrigieren und eine Lösung einführen, die tief in die Produktionsprozesse eingreifen kann, um diese in Hinsicht auf Kosten, Qualität und Durchlaufzeiten nachhaltig zu verbessern. Mit proALPHA haben wir jetzt genau diese Lösung gefunden", sagt Gerold Nutz, Geschäftsführer von Inject Star.

Zwei Anbieter kamen bei Inject Star in die Endauswahl, nachdem das Unternehmen zunächst am Markt sondiert hatte, welche Möglichkeiten es gibt. Ausschlaggebend für proALPHA war letztlich, neben dem breiten Funktionsumfang, der durchgängigen Abdeckung sämtlicher Geschäftsprozesse, der Tiefe im Bereich Fertigung und der kompetenten Präsentation durch die proALPHA-Mitarbeiter, das hervorragende Feedback anderer proALPHA-Anwender, mit denen man sich bei Inject Star während der Auswahl intensiv austauschte.

„Uns wurde mehrfach bestätigt, dass proALPHA ein Partner ist, auf den man sich wirklich verlassen kann, sodass auch die Einführung reibungslos funktionieren wird", erzählt Gerold Nutz. „Das ist ein Aspekt, der sich durch eine klassische Ausschreibung nicht erfassen lässt, für ein mittelständisches Unternehmen wie unseres aber eine wichtige Rolle spielt."

Dank der mit proALPHA angestrebten Optimierung der Produktion erwartet man bei Inject Star deutliche Kostensenkungen bei gleichzeitig höherer Qualität. Möglich wird das durch die verbesserte Planung aller Projekte mit sämtlichen Ressourcen - im Einkauf, bei Mitarbeitern und Maschinen. Darüber hinaus erlaubt die Integration von proALPHA mit dem Produktdatenmanagement-System des Unternehmens die vereinfachte Erstellung umfassender Dokumentationen, die für die internationalen Kunden des Unternehmens von großer Bedeutung sind.

„Da proALPHA alle Prozesse durchgängig abdeckt, können wir eine strukturierte Arbeitsweise und einen sehr viel höheren Automatisierungsgrad erreichen als bisher", fasst Gerold Nutz seine Erwartungen zusammen.

www.proalpha.at

PROMOTION

Neue Generationen bei POLLEX-LC Software GmbH

Die POLLEX-LC Software GmbH ist mit der neuen Software-Generation *POLLEX-LC TaskCenter* (.NET, SOA) bei den ersten Unternehmen in den Echteinsatz gestartet.

Neue Generation der Software

Das *POLLEX-LC TaskCenter* stellt ein völlig neues Konzept für ERP/CRM Software dar, das die Definition und Abbildung der verschiedenen Geschäftsprozesse und Arbeitsabläufe eines Unternehmens ermöglicht. Für diese flexiblen Geschäftsprozesse können Arbeitsbildschirme erstellt werden, die genau jene Fenster und Funktionen beinhalten, welche die Mitarbeiter für ihre Tätigkeit im jeweiligen Geschäftsprozess benötigen.

Das *POLLEX-LC TaskCenter* beinhaltet neue Design-Tools mit deren Hilfe die Software ohne zusätzliche Programmierung an die unternehmensspezifischen Bedürfnisse angepasst werden kann.

Die in zehn Ländern bestehenden POLLEX-LC-Installationen werden schrittweise auf das *POLLEX-LC TaskCenter* umgestellt.

Neue Generation der Geschäftsführung

Mag. Andreas Lexen, bereits seit 2005 als Co-Geschäftsführer gemeinsam mit dem Firmengründer Dr. Helmut Lexen tätig, übernimmt per 01.01.2009 die Aufgaben des Hauptgeschäftsführers.

Mag. Andreas Lexen, Jahrgang 1980, studierte Wirtschaftsinformatik an der Universität Wien. Seine bisherige Tätigkeit, die auch die Leitung der Entwicklung des *POLLEX-LC TaskCenter* umfasste, sichert die feste Verankerung im Unternehmen.

Herr Dr. Helmut Lexen bleibt dem Unternehmen in beratender Funktion weiterhin erhalten.

„Der Generationswechsel in den Bereichen Software und Geschäftsführung des Familienunternehmens sichern die Investitionen der bestehenden POLLEX-LC-Kunden und machen uns auch für neue Kunden zu einem sehr interessanten und langfristigen Partner." - Mag. **Andreas Lexen**, Geschäftsführer POLLEX-LC Software GmbH

www.POLLEX-LC.com
The Business Solution

POLLEX-LC Software GmbH
4532 Kematen / Krems, Achleiten 34
Tel. +43 (0) 7228 6460-0
Fax. +43 (0) 7228 6460-25
office@pollex-lc.com
www.pollex-lc.com

PROMOTION

Branchensoftware für die Möbel-Industrie

Die Niehoff Sitzmöbel GmbH entscheidet sich für itelligence als SAP-Beratungshaus.

Die Niehoff Sitzmöbel GmbH, in Warendorf, Westfalen, führt it.wood furniture, die Branchensoftware für die Möbel-Industrie der itelligence AG, ein. Niehoff nutzt dabei SAP-Technologie, veredelt durch das Branchen-Know-how in it.wood furniture. So sind in der itelligence-Lösung für die Möbelbranche wichtige Features gleich voreingestellt und einsatzfähig, beispielsweise eine Variantenkonfiguration im Auftragsdialog, eine kundenspezifische Preis- und Rabattgestaltung mit frei definierbaren Hierarchien oder eine mitlaufende Vor- und Nachkalkulation.

Die itelligence-Berater werden it.wood furniture in vier Werken der Unternehmensgruppe in Deutschland und Tschechien gleichzeitig implementieren und produktiv setzen. Ab April 2009 sollen dann 100 User mit der neuen Unternehmenssoftware auf SAP-Basis arbeiten.

Projektleiter Bernd-Theo Niehoff: „Durch die Ablösung unseres Altsystems Navision durch it.wood furniture können wir unsere Intercompany-Prozesse präzise abbilden und verfügen jederzeit in jedem Werk und in jeder Vertriebsgesellschaft über einen aktuellen Auftragsstatus. Darüber hinaus erwarten wir durch die Einführung der SAP-Branchenlösung eine deutlich messbare Reduzierung unserer IT-Kosten. Das SAP-Beratungshaus itelligence kann uns dabei die nötige Beratungskompetenz auch über Landesgrenzen hinweg bieten. Das verschafft uns entscheidende Wettbewerbsvorteile."

Im Rahmen der Einführungen von it.wood furniture statten die itelligence-Berater die Unternehmensbereiche Finanzen, Controlling, Vertrieb, Einkauf, Lager sowie die Produktionsplanung und -steuerung mit dem SAP-System aus. Einer der entscheidenden Vorteile der SAP-Einführung ist die Reduzierung von Datenredundanzen und Schnittstellen. Bisher wurden für die Auftragsabwicklung in Deutschland und Tschechien beispielsweise insgesamt vier autarke Navison-Installationen betrieben. Durch die Einführung von it.wood furniture entfällt die Pflege der mehrfachen Datenhaltung.

Itelligence ist als ein international tätiger IT-Komplettdienstleister im SAP-Umfeld mit mehr als 1.300 Mitarbeitern in 16 Ländern in fünf Regionen (Asien, Amerika, Westeuropa, Deutschland/Österreich und Osteuropa) vertreten.

www.itelligence.at

ERP-Projektkosten in nur einem Jahr ausgeglichen

Die Geschäftssoftware Infor ERP COM bildet beim Sondermaschinenhersteller Fill alle Geschäftsprozesse in einer einzigen, integrierten Lösung ab.

Fill Hauptgebäude

Weltweit erfolgreiche Firmen müssen die Herausforderungen ihrer Kunden schnell und effizient aufnehmen und umsetzen. Wenn ein international agierendes Unternehmen zudem noch kräftig expandiert, wie der Sondermaschinenhersteller Fill in Gurten, ist eine IT-Unterstützung notwendig, die die oft tief greifenden Veränderungen innerhalb der Geschäftsprozesse und der Kommunikation flexibel und rationell realisieren kann. Dazu wird bei Fill als wichtigstes Unterstützungswerkzeug die Geschäftssoftware Infor ERP COM genutzt. Wichtigstes Modul ist hierbei Infor COM Project.

Als bei der Winterolympiade 2006 in Turin die besten Skisportler der Welt um den Sieg kämpften, war einer auf dem Siegerpodest immer mit dabei: der oberösterreichische Maschinenbauer Fill. Denn egal, wer letztendlich das Rennen machte, die „Brettln" waren in jeden Fall auf einer Maschine aus dem Hause Fill gefertigt worden. Der Maschinen- und Anlagenbauer aus Gurten sieht sich als der weltweit führende Ausrüster der Ski- und Snowboardhersteller und entwickelt dafür entsprechend hochwertige Fertigungsmaschinen und -anlagen. EDV-Leiter Helmut Wagner: „Unsere Auftragsbücher sind voll. In der traditionell ältesten Sparte von Fill, den Fertigungsmaschinen für Ski und Snowboards, sind wir Marktführer mit einem Quasimonopol. Alle namhaften Hersteller sind unsere Kunden." Die weiteren, für das Unternehmen nicht minder wichtigen Standbeine sind die Aluminiumgießerei- und Metallzerspanungstechnik, die kunststoff- sowie die holz verarbeitende Industrie. Mit Maschinen und Anlagen rund um das Aluminiumgießen und -bearbeiten werden rund 50 % des Umsatzes erzielt. Dabei ist Fill in nahezu allen Geschäftsfeldern auf einem klaren Expansionskurs. Die zurzeit rund 300 Mitarbeiter möchte das Familienunternehmen bis 2010 auf 500 aufstocken. Aktuell wurden im Rahmen dieser Ausbauziele und rechtzeitig zum 40-jährigen Firmenjubiläum bereits ein neues Technologie- und Innovationszentrum und eine neue Fertigungshalle errichtet, der Bau einer weiteren Montagehalle ist geplant.

Lange Durchlaufzeiten

Die Produktion und Montage der schlüsselfertigen Anlagen und Maschinen von Fill ist geprägt durch die relativ langen Durchlaufzeiten der Aufträge. „Es kann leicht ein halbes bis zu einem Jahr verstreichen, bis alle technischen Einzelheiten geklärt und die Anlage von unseren Konstrukteuren entwickelt ist, dann in der Produktion gefertigt wird, um anschließend beim Kunden projektiert und in Betrieb genommen zu wurden", erklärt Helmut Wagner. „Das liegt sowohl an der Größe und Komplexität der Anlagen, als auch an deren individuellen Fertigung." Die Fertigungstiefe ist aufgrund dieser individuellen Fertigung relativ hoch. Es seien jedoch auch zunehmende Anforderungen von Kundenseite zu spüren. Vor allem die Durchlaufzeiten, als ein besonders kritischer Punkt, müssten kontinuierlich verbessert werden.

Um eine Rationalisierung von Produktion und Montage ständig voranzutreiben, setzt Fill seit Jahren auf eine IT-Unterstützung der Geschäftsprozesse. Mitte der 90er-Jahre löste das erste Infor-ERP ein relativ starres, nur partiell eingesetztes und weder Jahr-2000- noch eurofähiges zentralstrukturiertes Unix-PPS-System ab. Damit verfügte das Unternehmen erstmals über eine viele Bereiche integrierende Client-Server-Lösung mit grafischer Benutzeroberfläche, die eine rationelle Betriebsführung der kontinuierlich wachsenden Auftragslage sicherstellte. Am deutlichsten zeigte sich dies im Einkauf, in dem nach einiger Zeit mit gleich bleibender Mitarbeiterzahl rund 70 % mehr Bestellungen abgewickelt wurden. Ähnliche Verbesserungen erreichten auch die Arbeitsvorbereitung und das Lager.

„Nur was im ERP steht, gilt"

Später stand dann das Update auf ein um viele Funktionen erweitertes und völlig überarbeitetes Infor-Release an. Diesen Releasewechsel nahm Geschäftsführer Andreas Fill zum Anlass, eine alle Geschäftsabläufe integrierende IT-Lösung, getreu seinem Motto: „Nur was im ERP steht, gilt", zu realisieren. Da dies weit über einen üblichen Releasewechsel hinausging, wurde alles auf den Prüfstand gestellt und auch ERP-Lösungen anderer Anbieter in den Entscheidungsprozess einbezogen. Darunter waren neben SAP und Microsoft noch zwei,

drei weitere namhafte Vertreter, die dann aus unterschiedlichsten Gründen (Kosten, Funktionalität, Systemarchitektur etc.) ausschieden. Helmut Wagner betont: „Eine Reihe von Kunden und Lieferanten hatte uns SAP nahegelegt. Dass aber wieder die Entscheidung auf Infor fiel, hatte weniger mit der Historie zu tun, sondern einfach damit, dass uns das integrierte Infor-Konzept überzeugt hat."

Hinsichtlich Integriertheit und Prozessunterstützung weisen die ERP-Systeme immer noch beträchtliche Unterschiede auf, speziell auch wenn die Geschäftsprozesse standort- und unternehmensübergreifend organisiert sind. Eine umfangreiche Funktionalität allein reicht nicht aus, um eine durchgängige und effiziente Unterstützung der Geschäftsprozesse zu erreichen. Ebenso wichtig ist die Integration der zahlreichen Funktionen aus unterschiedlichsten Modulen und das möglichst unter einer Benutzeroberfläche. Dazu muss neben einer Verknüpfung der Funktionen auch eine integrierte Datenhaltung gesichert sein, was bedeutet, dass die Daten nach einem durchgängigen, normierten Datenmodell zu strukturieren sind. Außerdem ist für eine dauerhafte wirtschaftliche Nutzung die Zukunftsfähigkeit, sprich eine Weiterentwicklung der Software durch Updates/Releases sowie ein gesundes wirtschaftliches Umfeld des ERP-Anbieters, unerlässlich.

Logistikcenter

Ehrgeiziger Terminplan

Dies waren einige der Punkte bei der Auswahlentscheidung, um den hohen Anspruch an integrierter Prozessunterstützung zu gewährleisten. Der Fokus von Geschäftsführer Andreas Fill lag neben der Gesamtlösung auf einem ehrgeizigen Terminplan. Nach der zügigen Evaluierung wurden die Kernmodule in sechs Monaten eingeführt, das gesamte Projekt in all seinen Facetten war nach 18 Monaten abgeschlossen. Infor wurde dabei die Generalunternehmerschaft übertragen, was auch bedeutete, dass unter anderem die gesamte Hardware-Erneuerung (alle Server und Netze) von Infor bereitgestellt wurden. Wagner: „Damit hatten wir in allen Projektbelangen wie Beratung, Software, Hardware, Dienstleistung, Schulung, Service nur einen Ansprechpartner - all inclusive sozusagen. Das hat das Ganze auch aus Kostengründen für uns wesentlich vereinfacht."

Es wurde ein siebenköpfiges Projektteam eingesetzt, das besonders in der „heißen Phase", der Einführung der Kernmodule, fast ausschließlich mit dem ERP-Projekt beschäftigt war. Hinzu kamen ca. 15 Key User, sodass zwischen 20 und 30 Fill-Mitarbeiter intensiv im Infor-Projekt involviert waren.

Der EDV-Leiter: „Intern haben wir ungefähr 10.000 Stunden an Arbeitskraft aufwenden müssen. Das ist nicht wenig, sollte aber für ein ERP-Projekt in unserer Größenordnung eingeplant werden - Investitionsumme gut 1 Mio Euro, 100 ERP-Lizenzen bzw. 175 PDM-Lizenzen.

Viele machen den Fehler, dass sie zwar genügend Mittel für die Anschaffung bereitstellen, dann aber nicht mehr ausreichend Zeit und Personal für die Umsetzung einplanen." Ein weiterer Schlüsselfaktor war, dass von Beginn an die Chefetage bedingungslos hinter dem Projekt stand.

www.infor.com

SYSTEMS 21–24 October 2008
Halle A1, Stand 133
Neue Messe München
21. bis 24. Okt 2008
in München, Deutschland

CSB-System
INTERNATIONAL

Vorsprung im Wettbewerb durch Integration

Schneller, zuverlässiger und produktiver mit ERP

- spezialisierte Branchenlösungen zur kompletten Unternehmensführung
- Integration der gesamten Logistik in einem einzigen System
- mobil in allen Unternehmensbereichen

CSB-System AUSTRIA GmbH
Bischoffgasse 26/2, 1120 Wien
Tel.: +43 1 815 82 83
Fax: +43 1 815 82 83-25
office@csb.at, www.csb-system.com

CSB business ware for enterprise CSB business everywhere

The Business IT Solution for Your Entire Enterprise

Microsoft Dynamics AX 2009 wächst mit dem Unternehmen mit

Die neue ERP-Software unterstützt mit ihrem rollenbasierten Ansatz Unternehmen bei standortübergreifenden Entscheidungs- und Geschäftsprozessen.

Die rollenbasierte Grundstruktur von Microsoft Dynamics AX 2009 soll die Produktivität der Mitarbeiter erhöhen.

Bei der kaufmännischen Unternehmenssoftware Microsoft Dynamics AX 2009 handelt es sich um eine skalierbare Businesslösung für Unternehmen des Mittelstandes und für Konzerne. Sie deckt die gesamte Bandbreite an ERP-Funktionalitäten (Enterprise Ressource Planning), aber auch verstärkt Analyse-, Planungs- und Reportingaufgaben innerhalb einer betrieblichen Organisation ab.

Die Anwendung basiert auf dem Grundprinzip, dass sich eine ERP-Software nur dann effizient einsetzen lässt, wenn sie sich an der täglichen Arbeitsweise des Nutzers orientiert. Sie stellt hierzu rollenbasierte Werkzeuge und die bekannte Arbeitsoberfläche der Microsoft-Office-Programme zu Verfügung. Auf diese Weise hilft die Lösung dabei, die wachsende organisatorische Komplexität von Unternehmen mit mehreren Standorten zu vereinfachen. Microsoft hat in der neuen Version 2009 der Software 400 zusätzliche Funktionen und Detailverbesserungen eingeführt sowie zusätzliche Module hinzugefügt.

Microsoft Dynamics Partner

Microsoft setzt im Vertrieb seiner Unternehmenslösungssoftware auf starke lokale Partner in Österreich. Interessenten können Informationen zu Microsoft Dynamics AX 2009 über zertifizierte Microsoft-Dynamics-Partner beziehen. Rufen Sie uns unter +43 1/610 64 267 einfach an oder senden Sie uns ein E-Mail an **dyn-at@microsoft.com**

Arbeitsabläufe standardisieren

Arbeitsabläufe standortübergreifend innerhalb eines wachsenden Unternehmens zu standardisieren, entwickelt sich zu einer der zentralen Herausforderungen für Unternehmen. Zeitgleich gilt es für mittelständische Firmen mit internationaler Ausrichtung als auch für Großunternehmen einen Überblick über die Vielzahl der betrieblichen Arbeits- und Entscheidungsprozesse zu halten. ERP-Software nimmt dabei eine wichtige Rolle ein.

Microsoft Dynamics AX 2009 bietet diesen Unternehmen eine Reihe von Werkzeugen für die standortübergreifende Nutzung von Geschäftsdaten und Prozessen. Diese erleichtern die Steuerung niederlassungsübergreifender Prozesse im Umfeld der Lieferkette sowie des betrieblichen Rechnungswesens und verbessern zugleich eine fundierte Entscheidungsfindung auf allen Ebenen eines Unternehmens.

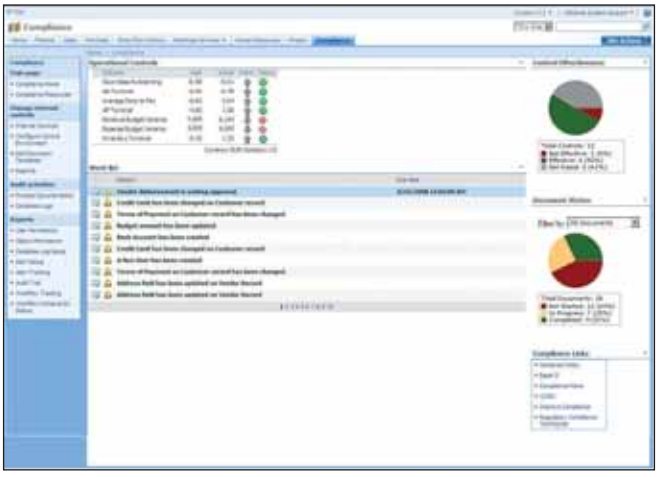
So gestattet es die Software beispielsweise, ausgewählte Stamm- und Bewegungsdaten für eine Niederlassung innerhalb eines Unternehmens zu verwalten und Prozesse niederlassungsbezogen zu steuern. Über sogenannte „Shared Service-Center" können Niederlassungen als zentrale Bearbeitungsstelle für andere Niederlassungen, beispielsweise für die Zahlungs- und Rechnungsbearbeitung, fungieren. Durch eine Integration mit dem Microsoft Office PerformancePoint Server lassen sich zudem erweiterte Planungs- und Report-Szenarien entwickeln, wie beispielsweise konsolidierte Budgetforcasts.

Einhaltung rechtlicher Regelungen

Die Einhaltung von Gesetzen und Richtlinien, kurz Compliance, hat sich in den vergangenen Jahren zu einer wichtigen Unternehmensaufgabe entwickelt. Microsoft Dynamics AX 2009 zielt darauf ab, die Kosten für die Einhaltung von gesetzlichen Regelungen und zugleich das Risiko für das eigene Unternehmen zu minimieren. Ein sogenanntes „Compliance Center" bietet den Prozessverantwortlichen einen integrierten Überblick über die internen Kon-

trollmechanismen und Kennzahlen zur Einhaltung dieser Regelungen.

Die neue Version der ERP-Software enthält dabei länderspezifische Funktionen für 36 Staaten, die Anwender bei der Einhaltung lokaler Richtlinien helfen. Integrierte Workflow-Funktionen in Microsoft Dynamics AX 2009 minimieren daneben das Compliance-Risiko durch den Einsatz automatisierter Standardabläufe.



Das „Compliance Center" bietet den Prozessverantwortlichen einen integrierten Überblick über die internen Kontrollmechanismen und Kennzahlen zur Einhaltung von Regelungen.

Rollenbasierte Grundstruktur

Die Erfahrungen vergangener Jahre und umfangreiche Produktivitätsanalysen zeigen, dass eine kaufmännische Software vom Nutzer am produktivsten eingesetzt wird, wenn sie seine Arbeit effektiv unterstützt und zugleich mit einem minimalen Schulungsaufwand eingesetzt werden kann. Durch ein rollenbasiertes Design der Software soll Microsoft Dynamics AX 2009 die Bereitschaft des Mitarbeiters fördern, die Möglichkeiten der IT-Lösung in seinem Arbeitsalltag auszunutzen.

Ein „Role Center" priorisiert die tägliche Aufgaben eines Mitarbeiters anhand seiner Unternehmensfunktion. Dieses ist direkt in die Anwendung integriert und spricht den Benutzer bereits bei der Anmeldung rollenbasiert an. Er erhält darüber diejenigen Informationen, Reports und Analysen, die er für seine Arbeit benötigt. Microsoft hat mehr als 30 Rollen innerhalb seiner Software abgebildet, die sich an typischen Benutzerrollen eines Unternehmens orientieren und sich individuell erweitern lassen. Das Role Center gibt einen zentralen Überblick über die individuellen Arbeitslisten jedes Mitarbeiters und identifiziert spezifische Arbeitsabläufe. Die Nutzeroberfläche von Microsoft Dynamics AX 2009 bietet dabei das bekannte „Look and Feel" einer Microsoft-Office-Anwendung.

IT-Integration zur Kostensenkung

Die nahtlose Integration von Microsoft Dynamics AX 2009 in die Infrastruktur- und Produktivitätsanwendungen des Unternehmens erhöht die Flexibilität der Lösung. Dazu zählen die Verzahnung mit dem Microsoft SQL Server 2008, die enge Integration mit dem neuen Mittelstandsserver Windows Essential Business Server. Die Kombination aus Microsoft Dynamics AX 2009 und dem Microsoft Office Project Server unterstützt Unternehmen bei der Steuerung von komplexen Arbeitsprojekten. Mitarbeiter, die außerhalb des Unternehmens tätig sind, aber auch Partner und Kunden, profitieren durch die Anbindung der ERP-Lösung an Microsoft Unified Communication. In Verbindung mit Microsoft Dynamics AX 2009 können Nutzer beispielsweise standortübergreifend Teamarbeitsbereiche aufbauen und kostengünstig mit Partnern und Kunden auf Basis valider Firmendaten kommunizieren.

www.microsoft.com/austria/dynamics/ax

10 Praxistipps für ERP-Einführung bei mittelständischen Unternehmen

Günther Patterer, Leiter Mittelstand bei SAP Österreich, erläutert in 10 Praxistipps, die erfolgreiche Vorgangsweise bei der Umsetzung eines ERP-Projekts.

1. Das Wichtigste bei ERP Projekten ist die Wahl des richtigen Partners: entscheiden Sie sich für einen Partner, der Ihre Branche und Ihr Geschäft versteht. Der richtige Partner garantiert End-to-End Lösungen mit sinnvollen Zusatzprodukten (z.B. Datentransfers) sowie Schulung und Wartung.

2. Think Big - Start Small: Teilen Sie Ihr Projekt in Phasen ein und gehen Sie zunächst von einem schlanken Implementierungsprojekt aus. Technisch ist vieles machbar, aber das verteuert und verzögert oft ERP Projekte.

3. Orientieren Sie sich an den Stärken und Herausforderungen Ihres Unternehmens (z. B. Wachstum, Internationalität, Kundenorientierung etc.).

4. Nutzen Sie so viel wie möglich Best Practices: Das spart Zeit und Geld. SAP bietet diese - mit großteils bereits vordefinierten Prozessen - für unterschiedliche mittelständische Branchen an.

5. Planen Sie einen festgelegten Preis für das gesamte Projekt (Fixpreis mit genauer Leistungsbeschreibung auf Basis von Best Practices).

6. Zentral (integriert) ist besser als dezentral - steuern Sie eher eine ganzheitliche Sicht auf Ihr Unternehmen an, aber nicht zu kompliziert. Und Überprüfen Sie die Schnittstellennotwendigkeit genau: Sind alle Schnittstellen wirklich notwendig? Und geben Sie auch hier dem integrierten Ansatz eher den Vorzug.

6. Bei der Mehrzahl der ERP-Projekte spielt die Datenübernahme die wichtigste Rolle. Versuchen Sie gerade hier einen simplen Weg zu gehen und vielleicht nicht alles zu automatisieren. Es kann oft schneller und günstiger sein, Daten im neuen System anzulegen.

8. Speziell bei kleineren Unternehmen: Es muss nicht alles im System vollautomatisch abgebildet sein, denn das ist meist mit viel Aufwand verbunden.

„Das Wichtigste bei ERP-Projekten ist die Wahl des richtigen Partners." - **Günther Patterer**, Leiter Mittelstand bei SAP Österreich

9. Richten Sie ein eigenes Projekt-Team für die ERP-Einführung in Ihrem Unternehmen ein: mit klaren Verantwortungsbereichen und der Möglichkeit für rasche Entscheidungen.

10. Planen Sie rechtzeitig Endanwendertrainings (nicht erst nach der Implementierung) und nutzen Sie dazu auch elektronische Medien (z. B. E-Learning).

Gar nicht groß, teuer oder kompliziert

Rasche ERP-Einführung und transparente Kosten mit dem SAP-Online-Konfigurator

Ein gutes Preis-Leistungsverhältnis, überschaubare Gesamtkosten, kurze Einführungszeiten und Investitionssicherheit sind für Unternehmen bei IT-Projekten die ausschlaggebenden Faktoren.

Mit dem leicht zu bedienenden Online-Konfigurator im Internet - **www.sap.at/konfigurator** - können Interessenten auf einen Blick sehen, was SAP bietet und zu welchem Preis. Berücksichtigt werden Branche (Fertigung, Dienstleistung und Handel), Anzahl der MitarbeiterInnen sowie individuelle Anforderungen. Das Resultat ist eine Kostenschätzung für Lizenzen, Implementierung und Hardware. So kann man einfach und unverbindlich seine individuelle Lösung im Baukastensystem selbst zusammenstellen. Für die weitere Beratung stehen qualifizierte SAP-Partner zur Verfügung.

Schneller und günstiger durch Komplettpakete

Um die Gesamtbetriebskosten noch weiter zu reduzieren, gibt es Komplettpakete mit vorkonfigurierten Branchenprozessen. „Der Kunde erhält ein Komplettpaket inklusive Betriebssystem und Datenbank und profitiert dadurch von einer deutlich reduzierten Installationsdauer", erklärt Johann Haydter, Account Management unit-IT, SAP Gold Channel Partner. „Eine rasche Integration des Systems in die Netzwerkumgebung des Kunden ist damit kein Problem mehr."

Mit Hilfe der Komplettpakete und einer automatisierten Installationsroutine können sich die SAP-Partner verstärkt auf die individuellen Wünsche ihrer Kunden konzentrieren. Denn das Wichtigste für ein gelungenes ERP-Projekt ist die Wahl des richtigen Partners: jemand, der die Branche und das Geschäft seiner Kunden genau kennt und versteht.

www.sap.at/konfigurator
www.sap.at/mittelstand

PROMOTION

Portal für DSA-Produkte

Data Systems Austria (DSA) bietete mit dem neuen „Jet Enterprise Portal" mittels einer Web-2.0-Oberfläche den Zugriff auf alle Produkte der DAS und auf Fremdprodukte.

„Die Präsentation unserer neuen Portal-Software liegt voll im Trend und ist eine logische Weiterentwicklung unserer Produkte. Wir bieten damit eine einheitliche Benutzeroberfläche, über die User relevante Inhalte, sämtliche Ressourcen und Applikationen abrufen können." - **Markus Berndt**, Vorstand Marketing und Sales von Data Systems Austria

Je nach Zugriffsberechtigung erhalten Mitarbeiter ihren personalisierten Zugang auf die von ihnen benötigten Anwendungen. Zum Einsatz kommt dafür das Produkt „Intrexx Xtreme" von United Planet, mit der Data Systems Austria eine strategische Partnerschaft eingegangen ist.

IDC prognostiziert für die nächsten Jahre ein Marktwachstum für Portalsoftware von 10 % pro Jahr. „Die Präsentation unserer neuen Portal-Software liegt voll im Trend und ist eine logische Weiterentwicklung unserer Produkte", berichtet Markus Berndt, Vorstand Marketing und Sales von Data Systems Austria, über den Produktlaunch.

Das neue Portal arbeitet webbasierend und ist an keinen bestimmten Browser gebunden; es kann auf Windows- oder Unix-Servern betrieben werden. Eine Änderung, z. B. auf Linux, ist ohne großen Aufwand und ohne Neuentwicklung möglich. Es kann auf jedem beliebigen Client oder Server installiert werden.

Die neue Portalsoftware lässt sich an individuelle Bedürfnisse - darunter auch optische wie CI (Corporate Identity) - anpassen. Dank „Drag & Drop"-Technologie sind keine tiefergehenden Programmierkenntnisse notwendig.

„Wir erleben, dass sich derzeit besonders Unternehmen aus dem klassischen Mittelstand für Enterprise-Portale interessieren", erläutert Berndt aus der Praxis. „Klare Zielvorgaben bei der Umsetzung eines solchen Projektes sind Prozessoptimierung, Reduzierung der internen Organisationskosten, Steigerung der Produktivität und/oder Einbindung von Kunden und Lieferanten."

Der User selbst profitiert von einem Interface, das einen schnellen, intuitiven Zugang zur wachsenden Komplexität von Unternehmensinformationen ermöglicht. Durch Benutzermanagement ist es möglich, individuelle Oberflächen für das Portal zu gestalten.

Damit kann beispielsweise das Marketing eine andere Bedienoberfläche erhalten als das Rechnungswesen. Jedem Mitarbeiter werden nur jene Daten und Anwendungen gezeigt, für die er auch die Berechtigung hat. Darüber hinaus regelt ein Prozess-Manager die Abbildung von Workflows.

www.datasystems.at

Neuhauser wählt ORLANDO aus 30 Anbietern

Neuhauser Verkehrstechnik in Pucking (OÖ) fertigt Produkte für die Verkehrssicherheit und Stadtgestaltung. Bei der Neuausschreibung der ERP-Software ging ORLANDO beim Vergleich von 30 Anbietern als Sieger hervor.

25 der ca. 50 Mitarbeiter der NeuhauserVerkehrstechnik GmbH (www.neuhauser-vt.com) waren auch bisher umfassend mit einem EDV-System für die Geschäftsabwicklung, Buchhaltung und Lohnverrechnung ausgestattet. Dem Wunsch nach mehr Flexibilität und Effizienz entsprechend, wurde ein Generationenwechsel der kaufmännischen Software angestrebt. Dabei berücksichtigte Geschäftsführer Ing. Dietmar Radler nicht nur den bisherigen Lieferanten - einen der ganz großen ERP-Anbieter - sondern schrieb das Projekt ERP-neu aus.

Nach einem professionell durchgeführten Auswahlprozess erhielten ORLANDO als System und die DECOM Softwareentwicklung GmbH & Co KG als Implementierungspartner den Zuschlag gegen 29 Anbieter, die das „Who's who" der ERP-Anbieter repräsentieren. ORLANDO war wegen seines guten Abschneidens in der letzten ERP-Zufriedenheitsstudie in die Auswahl gekommen. Ab 1. Februar 2009 wird Orlando ERP mit den Modulen Warenwirtschaft, Produktion, Fibu, Kore und Lohn als unternehmensweite Gesamtlösung für 25 User zum Einsatz kommen.

Neuhauser-Geschäftsführer Ing. Dietmar Radler zu den Beweggründen für die Auswahl: „Eine ausgezeichnete Standard-Software, die ohne individuelle Programmierung alle unser Bedürfnisse in Handel und Produktion abdeckt sowie die Betreuung durch ein eigentümergeführtes Unternehmen, das die Anliegen eines KMU versteht, führten dazu, dass DECOM mit ORLANDO in der Bewertung aller betroffenen Mitarbeiter ganz oben lag. Dass die Lösung auch ausgesprochen preiswert ist, betrachten wir als zusätzlichen Bonus."

„ORLANDO deckt unsere Bedürfnisse ohne Individualprogrammierung ab, und die Betreuung erfolgt direkt durch den österreichischen Hersteller." - Ing. **Dietmar Radler** Geschäftsführer Neuhauser

DECOM mit Sitz in Steyr ist gemeinsam mit der CPS Radlherr GmbH in Innsbruck und der BOS EDV GmbH & Co KG in Kremsmünster österreichischer Hersteller der Standardsoftware ORLANDO für Betriebsführung, Materialwirtschaft und Auftragsabwicklung, Finanz- und Anlagenbuchhaltung sowie Kostenrechnung und Lohnverrechnung.

ORLANDO
Kaufmännische Software

www.orlando.at

PROMOTION

Unternehmen erfolgreich führen - heißt den Projektertrag im Griff haben

Mit der betriebssystemunabhängigen Business-Software HeliumV arbeiten Kleinunternehmen mit einem professionellen Werkzeug zur Abwicklung betriebswirtschaftlicher und produktiver Prozesse im Unternehmen.

Immer mehr kleine Unternehmen erkennen die Wichtig- und Notwendigkeit des Einsatzes einer professionellen Business-Software. HeliumV unterstützt die Unternehmen bei der Einhaltung ihrer Planzahlen und ermöglicht somit, mehr Umsatz und Gewinn zu erzielen.

Die über HeliumV eingebundenen Unternehmensbereiche (Verkauf, Einkauf, Warenwirtschaft, Produktion, Management) ermöglichen eine Abbildung der gesamten Prozesse in einer durchgängigen Lösung. Etwa im Bereich Metallverarbeitung werden von der Materialbeschaffung, Fertigungsplanung, Übernahme der Daten aus der Konstruktion, Fertigungssteuerung, Auslieferung bis zur Rechnungslegung u. s. w. alle Abläufe optimiert und Kosten gesenkt. Mit der integrierten Zeiterfassung werden Mitarbeiterzeiten für die Lohnabrechnung und für die Auftragsnachkalkulation erfasst. Ein umständliches Exportieren in andere Systeme ist nicht mehr notwendig.

Durch den modularen Aufbau wächst HeliumV mit dem Unternehmen und kann somit flexibel an die jeweiligen Bedürfnisse angepasst werden. HeliumV bietet u. a. durchgängige Vor- und Nachkalkulationen (Preisverfolgungen), Rahmenaufträge, Seriennummern- und Chargenverwaltung, automatischen Mindestlagerstand, hierarchische Stücklisten, Personalverwaltung, WAP-Client und Mandantenfähigkeit. Mit HeliumV decken wir zusätzlich die für Kleinunternehmen besonders wichtigen Punkte optimal ab, wie

- Bedienerfreundlichkeit,
- umfangreiche Funktionalitäten,
- schneller und jederzeit möglicher Zugriff auf Daten,
- individuelle Auswertungsmöglichkeiten in einem System,

Die Software zur Abwicklung betriebswirtschaftlicher und produktiver Prozesse im Unternehmen.
HELIUM

- einfache Entflechtung und Standardisierung komplexer Prozesse sowie
- schnelle und flexible Anpassung an vorhandene Unternehmensabläufe.

Der Einsatz modernster Technologien sowie eine persönliche und kompetente Unterstützung bei der Softwareimplementierung und Realisierung weiterer Prozessoptimierungen garantieren Zukunfts- und Investitionssicherheit. „Kleinunternehmen aus den Bereichen Maschinenbau, Elektronik, Metall- und Kunststoffverarbeitung, Großhandel und zeitintensive Dienstleister zählen seit Jahren auf unser Know-how", erläutert Ing. Werner Hehenwarter, GF der Logistik Pur Software GmbH.

Logistik Pur Software GmbH
A-5321 Koppl b. Salzburg, Fichtlstraße 10
Tel. +43(0)6221/8225-0; Fax-DW 28
www.LogistikPur.com
Vertrieb@LogistikPur.com

PROMOTION

ERP für Klein- und Mittelbetriebe

Das Unternehmen IT-Management & Coaching GmbH mit Sitz in Waidhofen an der Ybbs steht speziell KMUs bei der Einführung des branchenunabhängigen und leicht bedienbaren ERP-Systems MiCLAS. zur Seite.

In einer Zeit, in der Firmen ohne funktionierende Netzwerke kaum mehr effektiv arbeiten können, hat es sich IMC zur Aufgabe gemacht, das Warenwirtschaftssystem MiCLAS. in Unternehmen mit ein und 100 Mitarbeiter zu integrieren. Mithilfe von MiCLAS. können alle Geschäftsprozesse ganzheitlich dargestellt und optimiert werden. Neben Bestellungen, der Auftrags- und Lagerverwaltung sowie der Administration von Kundenbeziehungen und Geschäftspartnern verwaltet MiCLAS. die gesamten Geschäftsdokumente. Diese werden darüber hinaus der jeweiligen „Stelle" wie beispielsweise „Kunde" zugewiesen. Auf diese Art werden komplexe Prozesse für alle User transparent und nachvollziehbar, alltägliche Arbeitsgänge werden massiv erleichtert. Je nach Größe und Unternehmensstruktur kann MiCLAS. um zahlreiche Funktionen erweitert werden.

Anwendungsbeispiel

Das mittelständige Kunststoffverarbeitungsunternehmen (Spritzguss- und Folienfertigung) Industrietechnik Filzwieser GmbH (ITF) in Gaflenz setzt auf 20 Arbeitsstationen das ERP System MiCLAS. ein. Dieses System stellt die Basis für die gesamte Prozessverfolgung beginnend vom Angebot/Auftrag über Anfrage/Bestellung im Einkauf bis hin zur Produktionsplanung dar. Die Buchhaltung wurde weiterhin auf dem bestehenden System belassen, diese wurde via Schnittstelle an das ERP System angebunden. „Das neue System MiCLAS. hilft uns, rasch auf das dynamische Geschäftsumfeld zu reagieren. Wir bilden nun zum Beispiel Zahlungseingänge zeitnah und transparent ab und übergeben diese Daten automatisiert von der Warenwirtschaft in die Buchhaltung. Aufwände für die Abgleiche aus früheren Zeiten sind damit Geschichte. Seit der System-Umstellung können wir uns wieder auf unsere Kompetenz und unser Kerngeschäft konzentrieren. Mit dem System MiCLAS. und der kompetenten Beratung von IMC haben wir eine ideale Basis gefunden", erläutert Carmen Pöchacker von ITF.

IMC besteht seit 2003 unter Geschäftsführer Ing. Thomas Knapp und umfasst neun Mitarbeiter. Das Team ist spezialisiert auf IT-Betreuung, iflow*, die Implementierung von ERP Systemen (MiCLAS.), Unternehmensberatung und IT-Fachhandel. Dies ermöglicht es den von IMC betreuten KMU, sich auf ihre Kernkompetenzen zu konzentrieren.
www.imc.at

Verfolgen Sie Ihr Ziel
: mit Business-Software von KUMAvision

SYSTEMS
Ideas for better business
21–24 Oktober 2008
Halle A1 Stand 439

In mittelständischen Unternehmen zählen Flexibilität, Geschwindigkeit und der Mut, unkonventionelle Entscheidungen zu treffen. Denn die Ressource allein schafft keinen Erfolg. Es kommt darauf an, wie man sie einsetzt.

Microsoft GOLD CERTIFIED Partner | Microsoft Dynamics

Das Ziel bestimmen Sie – die Effizienz kommt von uns. Erleben Sie maximale Flexibilität und betriebswirtschaftliche Transparenz. Und das alles mit einem Funktionsumfang, der individuell auf Ihre Bedürfnisse abgestimmt ist. Dies sorgt für einen schnellen Return on Investment – die international bewährte Basis Microsoft Dynamics NAV bringt Investitionssicherheit. Spezielle ERP-Branchenlösungen der KUMAvision gibt es für Industrie, Handel, Healthcare und Dienstleistungen. Welches Ziel Sie auch immer verfolgen: Mit den Branchenlösungen von KUMAvision wählen Sie den effizientesten Weg.

KUMAvision Anwendungssysteme GmbH | Millennium Park 4, 6890 Lustenau | Tel. 05577 89062 | **www.kumavision.at**

KUMA vision
Business-Lösungen für den Mittelstand

Strategische Antworten statt wilder Datenberge

Wer viele Daten hat, weiß nicht zwangsläufig auch viel. Diese Erfahrung machen Unternehmen, die zwar erfolgreich Daten in ihrem Enterprise Resource Planning (ERP)-System sammeln, aber daraus keine Antworten auf strategische Fragen liefern können. Abhilfe schaffen Performance-Management-Lösungen, die Daten aus allen Geschäftsanwendungen im Unternehmen intelligent miteinander verknüpfen.

Das steirische Hightech-Unternehmen Pankl Racing Systems AG hat sich für eine integrierte Performance-Management-Lösung von Infor entschieden.

Ein Standard-ERP-System gilt als Investition für 10-15 Jahre. Über diesen Zeitraum hinweg müssen die Unternehmen den Wert des Systems erhalten und seine Rentabilität sichern. Hier bieten sich die heute meist web-basierten Performance Management (PM)-Lösungen als Steig bügel an: Sie können aus den gesammelten Daten einen Mehrwert herausschlagen und über integrierte Planungs- und Konsolidierungsanwendungen einen weiteren Nutzen schaffen.

Infor bei Pankl Racing Systems AG

So konkret umgesetzt bei der Pankl Racing Systems AG: Das steirische Hightech-Unternehmen, das Motor- und Antriebssysteme sowie Fahrwerksteile für den Rennsport, für High-Performance-Autos und die Luftfahrtindustrie entwickelt und produziert, hat sich für eine integrierte Performance-Management-Lösung von Infor entschieden, um seine Planungs-, Reportings- und Konsolidierungsprozesse zu optimieren. Nicht nur, dass das Unternehmen von mehr Transparenz und einer verbesserten Datenqualität und -konsistenz profitiert - es spart auch gleichzeitig wertvolle Zeit durch Standardbuchungen und die Automatisierung von Arbeitsschritten, beispielsweise bei der Schuldenkonsolidierung.

Dabei deckt die Infor-Lösung sowohl die Finanzplanung als auch die Konsolidierung auf einer einzigen, leistungsstarken Datenbank ab. Das hat für Pankl einen entscheidenden Vorteil: So können Vertriebsberichte auf Artikelebene je Kunde mit Konzernklammer heruntergebrochen und unternehmensweite Folgen für Umsätze, Außenstände oder Gewinn angezeigt werden. Zudem lassen sich kritische Produktions- und Personalkennzahlen errechnen und zusammenstellen. Durch die intelligente Verknüpfung von Geschäftsanwendungen hat Pankl nun Zugang zu jenen Informationen, die Antworten auf strategische und operative Fragen geben können.

Verknüpfungshürden leicht genommen

Qualifizierte Entscheidungen statt Steuern im Blindflug: Die Vorteile der Verknüpfung von ERP- und PM-System sind unbestritten. Zunächst werden die Daten aus den ERP-Systemen herausgezogen und mittels Datawarehouse-Anwendung in eine für Reporting und Analyse geeignete Form gebracht. Das ist ein subjekt orientierter Grundspeicher für das PM-System, der als Basis für Reports und Analysen fungiert.

Er stellt das Business-Intelligence-Sub-System einer PM-Lösung dar - also die Möglichkeit für Anwender, sich jederzeit selbstständig mit Information zu versorgen. In diesen virtuellen Repositories sind die wichtigen Dimensionen eines Betriebs repräsentiert - in der Fertigung etwa Zeit, Produkte, Händler, Käufer, Umsatz, Kosten oder Bruttogewinn. Analysen werden per Online-Zugriff interaktiv angestoßen - die Ergebnisse sind leicht zu verstehende grafische Darstellungen statt endloser Bereiche mit Tabellen und Zahlen. Darüber hinaus werden hier ebenfalls die Plandaten und Konsolidierungsdaten abgelegt, sodass das Unternehmen über eine einzige „Quelle der Wahrheit" gesteuert werden kann.

„Für die Einführung einer PM-Lösung stehen prinzipiell zwei verschiedene Wege zur Verfügung", gibt Uwe Richter, Vice President EMEA, Performance Management bei Infor, zu bedenken. „Wir favorisieren einen Applikationsansatz, da dieser die Implementierungskosten, das Projektrisiko und Implementierungszeit deutlich senkt." Entsprechend wichtig ist es, bei der Auswahl der Lösung auf den zu erwartenden Implementierungsaufwand zu achten. Die Kostenhürde, die PM-Lösungen noch vor gar nicht all zu langer Zeit vor allem für den mittelständischen Markt unattraktiv machte, senken Anbieter inzwischen durch konsequente Integration und Vorkonfektionierung: Weniger Anpassungsbedarf beschleunigt die Implementierung und senkt damit die Gesamtbetriebskosten.

Infor
Telefon +43 (0)1 7186808 800
emea-leaddevelopment@infor.com
www.infor.at

PROMOTION

ERP als Führungsinstrument

Das godesys open business framework mit integrierter Business Intelligence (BI) verbindet ERP-Funktionstiefe mit mondrianbasierten BI-Funktionen.

„Wir geben den Mitarbeitern mit den neuen BI-Funktionen nun erstmals die Grundlagen für sichere eigenverantwortete Entscheidungen in die Hand." - Geschäftsführer der ERP Group **Helmut Lenhardt**

Mit der Version 5.3 seiner SO: Business-Software launcht der Mainzer ERP-Anbieter godesys AG, der seit Frühjahr 2008 in Österreich von der ERP Group Salzburg vertreten wird, nun das erste Software-Release, das unter Einsatz des godesys open business frameworks verwirklicht wurde.

Der Hersteller verbindet in diesem Release 15 Jahre betriebswirtschaftliche Erfahrung mit den Vorteilen einer auf offenen Standards basierenden Architektur. Neben der Funktionstiefe der betriebswirtschaftlichen Anwendung kann die neue Version auch mit einem Open-Source-Portalserver und mondrianbasierten Business-Intelligence-Funktionen punkten.

„Wir liefern ein Prozessframework bei dem man Aufgrund der offenen Entwicklungsplattform eigenständig Applikationen und Services in seine ERP-Umgebung integrieren und auch Dritten kostengünstig zur Verfügung stellen kann", so godesys-Chef Godelef Kühl. „Dadurch ändert sich der Umgang mit Informationen grundlegend, denn die Geschäftsprozesse der Wissensgesellschaft leben vom automatisierten Informationsaustausch entlang der Wertschöpfungskette."

Technisch sei das sicherlich auch mit zahlreichen anderen Lösungen realisierbar, so Kühl, der dabei allerdings auf einen gravierenden Unterschied hinweist: „Bisher war so etwas für den Mittelstand einfach nicht bezahlbar. Mit unserer Lösung werden an dieser Stelle ganz andere Applikationen, ja, sogar ganz andere Geschäftsmodelle möglich." Deutlich werde dies insbesondere bei der Nutzung von BI-Anwendungen in der täglichen Arbeit. Der Geschäftsführer der ERP Group, Helmut Lenhardt: „Vorgesetzte erwarten, dass Mitarbeiter für ihre Aufgabenbereiche gemeinhin die Verantwortung übernehmen, doch in den meisten Unternehmen sind Business-Intelligence-Funktionen - wenn überhaupt - nur als Werkzeug für das Management etabliert. Wir geben den Mitarbeitern mit den neuen BI-Funktionen nun erstmals die Grundlagen für sichere eigenverantwortete Entscheidungen an die Hand. Sie erhalten als festen Bestandteil ihrer Userlizenz ein Business-Intelligence-Portlet, mit dem sie die entsprechenden Inhalte über eine leicht bedienbaren GUI aufbereiten können."

In wieweit ein Mitarbeiter die Einstellungen seines Portals eigenständig ändern könne, obliege dem Management. „Technologisch sind hier keinerlei Grenzen gesetzt", unterstreicht Kühl die neuen Möglichkeiten.

Zu den Funktionen der Version 5.3 der SO: Business-Software zählen des weiteren:

- das godesys Open Enterprise Portal mit erweiterten CRM- und BI-Funktionen inklusive komplettem Lead Management sowie der Möglichkeit, Partner einzubinden,
- Intercompany-Funktionen (konfigurierbare Auftragsarten für automatisierte Vorgänge zwischen Mandanten),
- erweiterte Multisite-Fähigkeiten (automatisierte Prozesse beispielsweise für Lagernachschub, konfigurierbare Sichten auf Technikereinsätze nach Standorten, Zeiträumen, o. ä., geografisches Leadmanagement etc.),
- Unicode-Fähigkeit (unterschiedliche Sprach- und Zeichensätze innerhalb einer Installation).

Weitere neue Features sind unter anderem eine automatisierte Lieferantenbewertung, die Servicefaktura nach Zählerständen oder Modellgruppen, automatisierte Lieferantenanfragen aus Angeboten und etliches mehr.

www.godesys.de, www.erp-group.at

Pinguine bekommen keine kalten Füße!

Die Evolution hat Pinguine mit einem gesonderten Blutkreislauf nur für die Füße ausgestattet. Heute nennt man das: Einführung paralleler Prozesse in schwierigem Terrain.

Ein perfektes Beispiel dafür, dass bewährte Systeme durch Anpassungen an die individuellen Bedürfnisse optimale Lösungen ergeben. itelligence entwickelt auf Basis der sicheren Struktur der SAP®-Anwendungsumgebung individuelle Branchenlösungen. Maßgeschneidert für den Mittelstand – damit Sie auch bei komplexen oder parallelen Prozessen keine kalten Füße bekommen.

itelligence. Zeit für Zukunft!

itelligence
www.itelligence.at

Das Plus für Ihre ERP Prozesse

Anwenderbericht

APplus-Anwender berichten über den Erfolgsfaktor APplus

Innovatives Unternehmen findet innovativen Softwarepartner

Zuverlässige Partner findet man am besten ohne Zeitdruck. Das Steirer Unternehmen KWB Biomasseheizungen hat sich ein Jahr lang mit dem Thema ERP-Lösungen auseinander gesetzt. Drei Finalisten wurden zum Workshop eingeladen und APplus machte mit seiner Microsoft .NET-basierenden und modernen Systemarchitektur das Rennen.

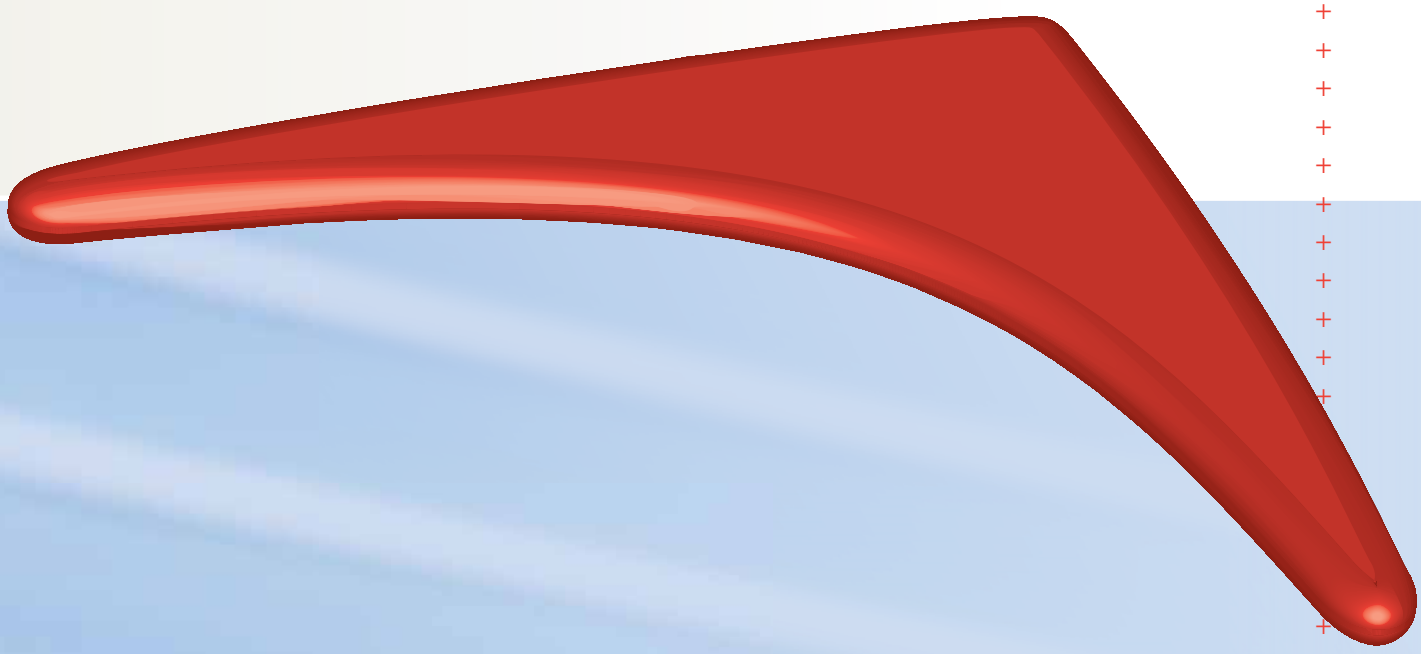
Alles aus einer Hand

Mit der Anbindung der Tochterfirmen von KWB in Italien, Deutschland, Slowenien und Frankreich sowie der Notebooklösung für die Servicemonteure ist für die Zukunft der kürzeste Weg im Informationsaustausch garantiert.
Die Servicemonteure und der Außendienst greifen via Notebook auf die ERP-Daten zu. Durch den integrierten Produktkonfigurator und das Servicemodul von APplus wird die Transparenz im Hauptgeschäftsprozess erhöht und somit steigt die Kundenzufriedenheit.

„Wir sind ein wachsendes Unternehmen mit Tochterfirmen im Ausland. Mit der vollintegrierten ERP-Lösung APplus ist die Transparenz in unseren Geschäftsprozessen gewährleistet"

Wilhelm Schmidt
Projektleiter, KWB Biomasseheizungen

Die offene Systemarchitektur von APplus ermöglicht dem Unternehmen in Zukunft, selbst die nötigen Auswertungen und Reportings zu starten. KWB haben damit die Möglichkeit noch schneller als bisher und noch effektiver auf den sich ständig wandelnden Markt zu reagieren.



AP plus

Das User-zentrierte ERP-System

KWB – Vorreiter auf dem Gebiet der Biomasseheizungen wurde 1994 als Viermannbetrieb in Graz gegründet. Das Unternehmen forscht, entwickelt und produziert auf dem Gebiet der Biomasseheizungen. Heute beschäftigt KWB knapp 200 Mitarbeiter am Standort in der Oststeiermark sowie weitere 100 in den Tochterunternehmen in Slowenien, Deutschland, Italien und Frankreich

Der Exportanteil des Unternehmens beträgt rund 75 % – Tendenz steigend, wobei der Großteil nach Deutschland geliefert wird. KWB ist in neun europäischen Ländern vertreten und verfügt über ein flächendeckendes Kundendienstnetz.

Kontakt

AP Automation + Productivity GmbH

Pummerinplatz 1
A-4490 Sankt Florian bei Linz

Telefon +43 7224 200 51 30
Telefax +43 7224 200 51 7820

Internet www.ap-gmbh.at
E-Mail info@ap-gmbh.at

MEMBER OF asseco GROUP

Die Software als zweckdienlichste Einrichtung

Das Buchhaltungsmodul von Ramsauer & Stürmer wurde bei der TEAM 7 GmbH in nur zwei Monaten realisiert und ist via Schnittstelle an eine speziell für den Möbeleinzelhandel entwickelte Warenwirtschaftsbranchenlösung angebunden.

Holz wächst kontinuierlich. Auch Unternehmen wünschen sich beständiges Wachstum, zumindest aber modernste Rahmenbedingungen, die mit den Ansprüchen beispielsweise eines Möbeleinzelhändlers Schritt halten. Eine betriebswirtschaftliche Software kann diese Expansionsbestrebungen unterstützen, wenn die Wahl auf die passenden Partner fällt.

„Für die Module Buchhaltung und Kostenrechnung von Ramsauer & Stürmer sprachen die Nähe des Unternehmens zu unserem Firmenhauptsitz sowie die fachliche Komponente. Ein heimischer Softwareentwickler weiß über die österreichischen Steuergesetze natürlich besser Bescheid als ein Hersteller aus dem benachbarten Ausland“, begründet Robert Freilinger die getroffene Entscheidung. Der Controller, der die Produkteinführung rs2 von Beginn an betreut, empfand aber auch die „sehr sympathische Benutzeroberfläche“ als Pluspunkt, um unter den Anwendern möglichst rasch ein hohes Maß an Akzeptanz zu erzielen.

Wesentlich war bei diesem Projekt die internationale Ausrichtung, da nicht nur das hauseigene Plattenwerk und Tochterunternehmen Alfa als zweiter Mandant abgebildet und abgerechnet werden sollte, sondern da vor allem auch die Mitarbeiter der deutschen Standorte im System arbeiten. Sie erfassen ihre Daten im Kassabuch online übers Web, wobei sie im Eingangsrechnungsbuch jederzeit Einsicht in den Rechnungsstatus haben. Die Mitarbeiter in Österreich wiederum sind imstande, die getätigten Einträge umgehend abzurufen.

Laufend tagesaktuelle Informationen

Beim Möbelkauf selbst können mit dem Kunden vereinbarte Anzahlungen schon während des Verkaufsgesprächs erstellt und in weiterer Folge verwaltet werden. Immerhin stellen Lieferzeiten für ein komplettes Wohnzimmer von acht bis zehn Wochen keine Seltenheit dar, während sich der entsprechende Anzahlungsbeleg bereits in der Buchhaltung wiederfindet.

„Theoretisch hätte ich die Möglichkeit, den Kunden zu mahnen, wenn er den Anzahlungsbetrag nicht innerhalb der vorgesehenen, zehntägigen Frist zahlt“, gibt TEAM-7-Controller Freilinger Einblicke in den täglichen Geschäftsablauf. „Der große Vorteil findet sich hier in der Tatsache, dass ich sämtliche Informationen innerhalb eines Systems vorfinde und keine separaten Postenlisten für die offenen Anzahlungen oder eventuelle Teilzahlungen benötige, sondern ich erhalte den tatsächlichen Status relativ übersichtlich per Knopfdruck und verliere somit nie die Übersicht über das jeweilige Gesamtgeschäft.“

Rückfragen optimieren Kundenwünsche

„Auch Berichte müssen nicht mehr gedruckt werden, denn sie können einfach elektronisch abgerufen oder weitergeleitet werden. So haben auch Verkäufer einen - wenn auch eingeschränkten - Einblick in die Buchhaltung“, erläutert Freilinger. Vor allem in der Kostenrechnung, die nunmehr eine Produktionsplanung und Arbeitsplatzverwaltung mit Zeitverrechnungseinheiten erlaubt, ergeben sich ebenfalls Bearbeitungsmöglichkeiten, die „als besonders positiv empfunden werden“.

Freilinger resümiert: „In der Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern von Ramsauer & Stürmer hat mich vor allem die Feedbackkultur überzeugt. Meine Vorstellungen wurden sehr rasch in einer Testversion realisiert, wobei die Betreuer aber durchaus auch ihr Fachwissen einbrachten, indem sie nachfragten, ob ich mir dies oder das eigentlich schon überlegt hätte.“

Ramsauer & Stürmer wurde 1984 von Univ.-Doz. Dr. Helmut Ramsauer mit Ausrichtung auf betriebswirtschaftliche Software für mittelständische Unternehmen in Salzburg gegründet. Die Business-Software rs2 deckt das gesamte ERP-Spektrum ab und lässt sich leicht in vorhandene Infrastrukturen integrieren.

www.rs-soft.com

TEAM 7 Natürlich Wohnen GmbH

„Innerhalb der letzten drei Jahre ist die TEAM 7 Unternehmensgruppe um 80% gewachsen“, erklärt Dr. Georg Emprechtinger Geschäftsführer der TEAM 7 Natürlich Wohnen GmbH. Der im oberösterreichischen Ried im Innkreis beheimatete und im Jahr 1959 als Tischlerei gestartete Betrieb erzeugt heutzutage Naturholzmöbel im zeitgemäßen Design. Dabei werden nicht nur Individualmöbel hergestellt, sondern auch Objekteinrichtungen für die Hotellerie sowie für Büroräumlichkeiten. Zuletzt eröffnete das Unternehmen einen Flagship Store in der Münchner Innenstadt.

PSI präsentiert neue Module

Die PSIPENTA Software Systems GmbH hat ihre Lösung um die Module Servicemanagement und adaptive Fertigungssteuerung erweitert.

Das Jahrestreffen der PSIpenta-Anwender im November 2008 findet im Werkzeugmaschinenlabor (WZL) der Eliteuniversität RWTH Aachen statt.

Für die sich stark verändernden Anforderungen im Maschinen- und Anlagenbau wurde im Servicemodul sowohl für die innerbetriebliche Instandhaltung als auch für die Abwicklung der außerbetrieblichen Dienstleistungsaufträge und Wartungsarbeiten der Funktionsumfang umfassend erweitert.

Das Modul „Adaptive Fertigungssteuerung" (Adaptive Manufacturing Control) bietet einen konzeptionell neuen Ansatz zur Regelung dynamischer Fertigungsprozesse. Das Modul erzielt selbstständig, auch unter sich teilweise extrem verändernden Rahmenbedingungen, vordefinierte Zielstellungen. Dies wird durch die Adaption von Ausgangsparametern und Modellen erreicht, die für die automatische Regelung von realen und virtuellen Produktionsnetzen und Dispositionsparametern im Wertschöpfungsprozess verwendet werden.

Durch die Verschmelzung dieser Verfahren mit dem ERP-Workflow können manuelle Steuerungsprozesse mit hoher Geschwindigkeit und parallel in verschiedenen Prozesseinheiten durchgeführt werden. Damit wird die Anpassungsfähigkeit für sehr leistungsstarke (kurze Liefer- und Durchlaufzeiten) Massendatenprozesse gewährleistet.

PSI auf der SYSTEMS

Auf der SYSTEMS in München (Halle A1, Stand 226) vom 21. bis 24. Oktober 2008 werden die langjährigen Partnerunternehmen intex und IBS aus den Bereichen Dokumentenmanagement und Qualitätssicherung auf dem Stand vertreten sein. Erstmals stellt auch die 100%ige PSI-Tochtergesellschaft F/L/S Fuzzy Logik Systeme aus, die mit ihrer Qualicision-Technologie das PSI-Produktportfolio im Bereich der Reihenfolgeplanung (Sequencing) ergänzt. Am 22. Oktober 2008 wird im Rahmen des SYSTEMS-Forums in Halle A1 dem Fachpublikum das neue Modul „Adaptive Fertigungssteuerung" vorgestellt.

Jahrestreffen PSIpenta Usergroup

Unter dem Motto „Perfection in Production" treffen sich vom 6. bis 8. November 2008 über 200 Anwender aus dem Maschinenbau und der Automobilzulieferindustrie auf der traditionellen Jahrestagung der Interessengemeinschaft der Piuss-O- und PSI*penta*-Anwender (IPA) in Aachen. Der Veranstaltungsort ist das von Prof. Dr. Günther Schuh geleitete Werkzeugmaschinenlabor (WZL) der Eliteuniversität RWTH Aachen.

Neben Beiträgen von Produktions- und Logistikexperten wird der ebenfalls in Aachen entwickelte Kommunikationsstandard myOpenFactory für das betriebsübergreifende Auftragsmanagement erläutert und live in einem internationalen Lieferantenumfeld demonstriert. Weiterhin stehen neben Kundendiskussionen in zehn fachlichen Workshops die Themen Servicemanagement, Wissensmanagement mit Wikis, Virtualisierung, Atlas-Export sowie Best-Practice-Berichte zu Fertigungsthemen im Vordergrund.

An der begleitenden Fachausstellung nehmen namhafte Produktpartner teil, wie die Easy Software AG, die EDM/PDM-Spezialisten Contact und pro-CAD, der QS-Experte IBS, die spezialisierten Lösungsanbieter PISA, acbis und Format sowie die Hard- und Middleware-Partner IBM und Oracle teil.

www.psi.de

SAP für „ÖSTERREICH“

Seit 1. September 2006 ist die Tageszeitung ÖSTERREICH auf dem Markt. Für die Abwicklung der betriebswirtschaftlichen Prozesse setzte man von Beginn an auf SAP.

Nach rund zwei Jahren Vorbereitungszeit wurde die Tageszeitung am 1. September 2006 in Wien präsentiert. Außerdem steht unter oe24.at ein Onlineportal mit aktuellen Nachrichten zur Verfügung. Für die Abwicklung der betriebswirtschaftlichen Prozesse entschied sich die Mediengruppe Österreich GmbH für das SAP-System - und zwar aufgrund der guten Erweiterungsmöglichkeiten, zum Beispiel für den späteren Einsatz einer Branchenlösung. Auch die Stabilität, besonders bei der Abbildung von Massendaten, war ein wichtiges Kriterium.

„SAP steht für die Beherrschung von Komplexität und Stabilität und bildet eine gute Grundlage für die Abbildung unserer Prozesse“, so Tom Pillat, Leiter IT Mediengruppe Österreich GmbH, über den Entscheidungsprozess.

Bereits Monate vor dem Erscheinen der ersten Zeitung mussten die gesamten Prozesse definiert werden, um das komplette Debitoren- und Kreditorenmanagement mit SAP zu erfassen. DI Karl Lehner, Bereichsverantwortlicher Medien und Leiter Entwicklung, SCC , erläutert: „Von der Anschaffung des ersten Schreibtisches und Papiers bis zum Produktivstart der Zeitung wurden alle Prozesse von Beginn an mit SAP abgebildet.“

Projektdaten

Herausforderungen
- Einführung von SAP und aufgrund der Firmengründung gleichzeitige Definition der gesamten betriebswirtschaftlichen Prozesse und Strukturen
- Täglich neue Mitarbeiter und Gesellschaften

Projektziele
- Abbildung aller betriebswirtschaftlichen Prozesse von Beginn an
- Struktur für sinnvolle Datenauswertungen
- Grundlage für weiteres Wachstum des Unternehmens schaffen

Lösungen und Services
- SAP ERP (FI, CO, MM, AM)

Flexibles und integriertes System

Mit dem SAP-System werden sämtliche Geschäftsfälle, d. h. alle Prozesse in den Bereichen Finance, Controlling und Buchhaltung von ÖSTERREICH ab dem Zeitpunkt der Faktura abgebildet. Diese Lösung ermöglicht dem Zeitungsverlag eine sinnvolle und transparente Datenauswertung. Mit SAP als zentralem Steuerungsinstrument können alle Kosten bis auf Projektebene genau analysiert werden. Dies betrifft nicht nur Einkauf, Logistik und Produktion, sondern auch die Debitorenbuchhaltung der Abonnenten.

Letzteres war zunächst nicht geplant, aber das ursprünglich dafür vorgesehene System konnte diese Abläufe nicht optimal abbilden. Daher hat man sich entschieden, auch diese über SAP zu erfassen.

„Aufgrund geänderter Vorbedingungen haben wir einige Dinge noch zusätzlich in SAP erfassen müssen. Durch die Flexibilität des Systems war dies jedoch problemlos möglich. Nun können wir alle Geschäftsvorfälle, die sich in einem Medienkonzern abspielen, optimal abbilden. Alle Prozesse sind gut skalierbar und auf die Medienbranche ausgerichtet“, fasst Tom Pillat zusammen.

Intelligente Schnittstellenlösung

Alle Einkaufsprozesse und das Management werden über SAP unterstützt und die durchgängige Transparenz zeigt sich auch bei den Freigabeprozessen. Die Integration von Fremdsystemen konnte problemlos realisiert werden. „Durch die intelligente Schnittstellenlösung muss man nicht überprüfen, ob alle Daten auch tatsächlich angekommen sind, sondern es geht alles online in Echtzeit“, führt Pillat aus.

Einführung in Rekordzeit

In der Anfangsphase gab es für das Projektteam einige Herausforderungen. Die Prozesse mussten komplett neu aufgesetzt und entwickelt werden, das Team bildete sich erst. Obwohl in der Anfangsphase noch wöchentlich neue Mitarbeiter und Gesellschaften dazukamen, konnte die Einführung in Rekordzeit durchgeführt werden.

„Wir haben die Implementierung nicht nur innerhalb weniger Wochen abgeschlossen, sondern sind auch deutlich unter dem Budget geblieben. Die Branchenerfahrung unseres Implementierungspartners SCC kam uns dabei sehr zugute. Die Zusammenarbeit war durchgehend konstruktiv und die Berater haben auf unsere veränderten Anforderungen immer flexibel reagiert. Daher arbeiten wir nach wie vor mit der SCC zusammen“, so Pillat.

Das System läuft seit dem Go Live problemlos, im Moment werden bereits über 20.000 Rechnungen pro Monat abgebildet. Mit der SAP-Lösung hat die Mediengruppe Österreich GmbH eine gute Grundlage für die Wachstumsstrategie der kommenden Jahre geschaffen. Die SAP-Lösung ist so angelegt, dass sie mit dem Unternehmen mitwachsen kann und die betriebswirtschaftlichen Prozesse auch in Zukunft optimal unterstützt. Der Verlag denkt bereits über weitere Einführungen nach, wie z. B. Webservices, die wieder gemeinsam mit dem Implementierungspartner SCC umgesetzt werden sollen.

www.sap.at

Logistik als integrierter Prozess

Lager - und Kommissioniersysteme sorgen für Transparenz und Kostensenkung.

Moderne Materialfluss-Systeme unterliegen ständig neuen logistischen Anforderungen. Dadurch sind die Unternehmen zunehmend zu Verbesserungen und Veränderungen gezwungen, um die Wettbewerbsfähigkeit zu gewährleisten. Voraussetzung hierfür sind optimal geplante und realisierte Lager- und Kommissioniersysteme, die flexibel auf veränderte Artikel-, Auftrags- und Bewegungsstrukturen reagieren. Darüber hinaus sind jederzeit aktuelle Daten, Kennzahlen, Engpassanalysen und Simulationsläufe von hoher Bedeutung für das logistische Gesamtkonzept. Es wird deutlich, dass hohe Investitionen in neue technische Systeme alleine nicht zum Erfolg führen. Integration heißt das Schlagwort, das zu einer effizienten Komplettlösung im Bereich der Logistik führt.

Detaillierte Abbildung logistischer Prozesse

Mit der ERP-Branchensoftware CSB-System werden die logistischen Prozesse in den Anwenderunternehmen detailliert abgebildet. So können mit dem Lagerverwaltungsrechner die Lager- und Kommissioniersysteme vollständig verwaltet, gesteuert und überwacht werden. Es spielt dabei keine Rolle, ob im Unternehmen die chaotische oder stellplatzbezogene Lagerführung bevorzugt wird, ob Auftragskommissionierung oder Blockkommissionierung zum Einsatz kommt. Die freien Kapazitäten der vorhanden Lagersysteme werden in einem Leitstand nicht nur übersichtlich visualisiert, sondern gleichzeitig auch automatische Vorschläge für die Ein- und Auslieferung in Abhängigkeit von den aktuellen Dispositionsdaten generiert.

Die in das CSB-System integrierte Logistikanwendung prüft jederzeit die Reichweite der Artikelbevorratung. Zusätzlich werden automatisch Umlagerungsaufträge und MHD-Prüfungen vom Verwaltungsrechner vorgenommen. Mithilfe des effizienten Lagerverwaltungssystems senken die Anwenderunternehmen ihre Lagerbestände, erhöhen die Liquidität und den Cashflow, kommissionieren ohne Fehler und stärken auf diese Weise ihre Wettbewerbsposition.

Information und Material im Fluss

Produktionsunternehmen streben als eines der führenden logistischen Ziele die optimale Kapazitäts- und Linienauslastung an. Für das Management bedeutet dies, dass ein umfassender Überblick über die gesamte Produktions- und Logistiklinie realisierbar ist. Mit dem CSB-System wird der Materialfluss unter optimaler Nutzung der Ressourcen bis zum Endkunden gelenkt. Die integrierten Pusher und Weichen werden automatisch gesteuert.

Dabei wird der Materialfluss den jeweiligen Prozessanforderungen sowie der aktuellen Auslastung und den Zielvorgaben angepasst. Durch den hohen Integrationsgrad wird es möglich, den gesamten Materialfluss inklusive Förderbändern mit Pushern und Weichen, Regalförderfahrzeugen oder Elevatoren mit dem Materialflussrechner (MFR) über nur ein Modul zu steuern.

Etikettiersysteme nach internationalen Standards

Die Etikettierung nach Kundenanforderungen unter Berücksichtigung internationaler Standards gewinnt zunehmend an Bedeutung. In Kooperationen zwischen Lebensmittelverarbeitenden Unternehmen und großen Handelsketten kann man inzwischen schon vom Regelfall sprechen. Wenn die kundenspezifische Anpassung nicht problemlos möglich ist, so wird das entsprechende Lebensmittelunternehmen mit Sicherheit nicht in das Listing der namhaften Discounter aufgenommen und somit um lukrative Gewinnmöglichkeiten gebracht. Für den Einsatz von Etikettiersystemen ist die Sicherstellung des jederzeitigen Zugriffs auf die Prozessdaten ein Garant für die wirtschaftliche Durchführung jedes Etikettiervorgangs.

Mit dem CSB-System wird sowohl die externe Etikettierung zur Kommunikation mit dem Handel, den Discountern, den Speditionen und Distributionen, als auch die innerbetriebliche Etikettierung zur Erhöhung der Identifikationsgeschwindigkeit automatisch vom System gesteuert. Palettenetiketten (SSCC) oder Produktetiketten auf jeder Verpackungseinheit sind für alle individuellen Anforderungen des Handels optimiert und sichern dabei eine bestmögliche Position in allen Verhandlungsstufen.

www.csb.at

Qualität für Jahre: Farben/Lacke und abas-ERP

Die Henelit Lackfabrik Grüninger GesmbH wurde 1947 gegründet. Das Unternehmen ist heute mit Niederlassungen in allen österreichischen Bundesländern, drei Auslandstöchtern (Slowenien, Kroatien und Ungarn) und mehr als 180 Mitarbeitern der größte Hersteller von Farben und Lacken für den Holz- und Metallschutz im südlichen Österreich. Sie alle arbeiten am und für das tägliche Versprechen und Firmenmotto: Qualität für Jahre.

Dem Firmenmotto verbunden, erfolgte auch die Evaluierung und Investition eines neuen ERP-Systems. Das Ziel war es, solange wie möglich mit der neuen ERP-Lösung zu arbeiten. Hierzu galt es, das richtige Produkt samt passendem Partner zu finden. Hintergrund der Suche nach einem neuen ERP-System war die Tatsache eines alten, aufgrund der extremen Individualisierungen nicht mehr updatefähigen Systems und der Wunsch nach dem Abbau von personen- und firmenbezogenen Abhängigkeiten.

Einige für die Anforderungen von Henelit geeignet erscheinende ERP-Anbieter wurden bereits 1,5 Jahre vor der geplanten Implementierung kontaktiert. Den für die Präsentation ihrer Lösungen eingeladenen Anbietern wurden von vornherein Aufgaben ähnlich einem Projektworkshop gestellt. Diese Aufgaben bildeten einerseits Muss-Kriterien von Henelit ab, die andererseits auch die Bewertung der einzelnen Systeme erleichtern sollten. Insbesondere ging es um die Rezepturverwaltung und Darstellung einer für die Branche zwingend erforderlichen Gefahrengutdatei. Referenzbesuche insbesondere in der Prozessindustrie, schlossen die Evaluierungsphase Mitte 2003 ab, aus der Nittmann&Pekoll mit dem Komplettsystem abas-ERP als bevorzugter Implementierungspartner hervorging. ABAS und N&P setzte sich - trotz branchenspezifischer Anforderungen - als Standard-ERP-Lösung gegen eine Branchenlösung durch. Den Ausschlag für abas-ERP gaben mehrere Aspekte:

- ein voll integriertes ERP-System, d. h. inklusive eigener Finanzbuchhaltung und Kostenrechnung,
- die gegebene Chargenrückverfolgung (Farben und Lacke sind chemische Produkte mit sensitiven Inhaltsstoffen, die speziellen Verordnungen und Vorschriften unterliegen),
- die gezeigte Abbildung von Rezepturvarianten (jede neue Farbmischung wird im ERP-System abgebildet und verbleibt für Vergleiche abgespeichert),
- die Lösung für die Einbindung der österreichischen Vertriebsniederlassungen mit einem eigens gestaltetem POS-System (P. Kalsberger: „Ein POS-System wie in einem Supermarkt hätte uns nichts genützt."),
- die Aussicht, im Laufe der Optimierung des ERP-Systems Individualisierungen und Prozessoptimierungen mittels der überallen Modulen liegenden „Flexiblen Oberfläche" zukünftig und zu jedem Zeitpunkt selbst gestalten zu können.

Alle für den Echtbetrieb im Rahmen des Einführungskonzepts von Nittmann & Pekoll vereinbarten wesentliche Anpassungen wurden installiert. Die Schulung der Key User und Endanwender verlief erfolgreich.

Nach der Ausstattung der Außenstellen (Geschäfte und Niederlassungen) mit Hardware von IBM wurde mit 1.1.2004 der Echtbetrieb mit abas-ERP mit allen Funktionen an allen Standorten nach nur sechs Monaten Projektdauer aufgenommen.

Es konnten trotz einiger kurzfristig hinzu gekommener nachträglich anzupassender Funktionalitäten die Planvorgaben praktisch in allen Bereichen eingehalten werden. In der ersten Optimierungsphase wurden die Administratoren von Henelit in der „Flexiblen Oberflächenprogrammierung" und im Umgang mit dem Report- und Formulargenerator von ABAS geschult.

Heute, im fünften Jahr nach der Implementierung von abas-ERP, sagt Peter Kalsberger, IT-Leiter bei Henelit: „Ich bin heute mehr denn je überzeugt davon, dass wir 2003 mit abas-ERP die richtige Entscheidung getroffen haben. Die Flexibilität in Bezug auf individuelle Anpassungen der Masken und über beispielsweise die in keinem anderen ERP-System enthaltenen Zusatzdateien ist einzigartig. Trotz aller Flexibilität bleibt das gesamte System voll updatefähig."

www.nup.at
www.abas.de

Nittmann & Pekoll GesmbH

Die in Wien ansässige Nittmann & Pekoll GesmbH ist seit 1994 exklusiver Softwarepartner der ABAS Software AG, Karlsruhe in Österreich. Heute werden mehr als 90 Installationen in Österreich genauso betreut, wie die bisherigen internationalen Roll-outs unterschiedlichster Firmen in Europa und den USA. Nittmann & Pekoll ist ein verlässlicher Partner für die Implementierung von ERP-Systemen im produzierenden und handelnden Mittelstand Österreichs. Die Ergebnisse einschlägiger Zufriedenheitsstudien beweisen dies Jahr für Jahr, genauso wie die ständig steigende Anzahl österreichischer Referenzkunden.

DSAG mit neuer Organisationsstruktur

Die Deutschsprachige SAP-Anwendergruppe (DSAG) e.V. strukturiert sich um: Mit großer Mehrheit stimmten die Mitglieder auf dem Jahreskongress in Leipzig für eine konzeptionelle Neuausrichtung der Anwendergruppe.

So werden die DSAG-Gremien künftig in Ressorts unterteilt, um mit einer fachlichen Segmentierung die Organisation zu straffen und die Schlagkraft der DSAG zu erhöhen. Die Ressortbildung wirkt sich auf alle Gremien der DSAG aus: angefangen vom Vorstand über die neu zu schaffenden Fachbeiräte bis hin zu den Arbeitskreisen und zur Geschäftsstelle.

Das neue Konzept sieht vor, die DSAG-Gremien künftig inhaltlich in die fünf Ressorts Technologie, Mittelstand, Operations/Service und Support, Prozesse/Anwendungen (SAP Business Suite) und Branchen zu gliedern. An deren Spitze vertritt jeweils ein Vorstand die Interessen der Anwender bei seinem SAP-Pendant. Der Vorstandsvorsitzende der DSAG, Prof. Dr. Karl Liebstückel, sieht darin die Bestätigung einer notwendigen Weiterentwicklung der Anwendergruppe: „Die Größe und die Stellung der DSAG im SAP-Umfeld haben diesen Schritt erforderlich gemacht. Mit der Neuausrichtung schaffen wir die Grundlage, um die Qualität unserer Arbeit in den kommenden Jahren weiter zu steigern. Durch die klare Zuordnung von Verantwortlichkeiten erreichen wir nicht nur interne Effekte wie die Bündelung der Aktivitäten und die Straffung der Organisation. Auch gegenüber der SAP werden wir durch die Ressortbildung die Kommunikation auf allen Ebenen weiterentwickeln und damit die Einflussnahme auf Strategien und Produkte stärken."

Die DSAG will mit der neuen Organisationsstruktur unter anderem auch die fachliche und personelle Verantwortung der Gremien und Funktionsträger besser sichtbar machen. Zudem sollen sich Vorstand, Arbeitskreise und Geschäftstelle intensiver austauschen können. „Wir wollen erreichen, dass sich unsere Mitglieder noch stärker mit Themen und Inhalten der DSAG identifizieren", beschreibt DSAG-Geschäftsführer Dr. Mario Günter ein weiteres Ziel.

Neben dem Vorsitzenden und den fünf Ressortvorständen wird es außerdem zwei weitere Vorstände für Österreich und die Schweiz geben, die den Aufbau der DSAG in diesen Ländern vorantreiben und die Interessen der dortigen Anwender gegenüber den SAP-Landesgesellschaften vertreten werden. Zusammen mit dem ebenfalls zum Vorstand zählenden Schatzmeister kann sich die Zahl der Vorstandsmitglieder von derzeit sechs auf bis zu neun Mitglieder erhöhen. Das Vorstandsressort Österreich wird Wolfgang Honold, Getzner Textil AG , betreuen.

www.dsag.de

Produktrückrufe reduzieren

Die meisten Lebensmittelhersteller verschwenden jährlich mindestens 10 Mio. US-Dollar für vermeidbare Produktrückrufe.

Laut einer neuen Studie von AMR Research war die Mehrzahl der befragten Lebensmittel- und Getränkeunternehmen 2007 an mindestens einem Produktrückruf beteiligt. Mehr als die Hälfte ihrer Verluste standen im Zusammenhang mit diesen Rückrufen und betrugen über 10 Mio. US-Dollar.

Die Studie, die in Zusammenarbeit mit Lawson Software durchgeführt wurde, ergab, dass 40 % der Befragten im Jahr 2007 Verluste von mindestens 20 Mio. US-Dollar verzeichneten. Dabei können durch Rückverfolgbarkeitsprozesse und -systeme viele dieser Rückrufe vermieden werden.

Die Untersuchungsergebnisse zeigen, dass es im Durchschnitt 14 Tage dauert, bis Lebensmittel- und Getränkeunternehmen die Notwendigkeit eines Rückrufs erkennen, und 34 Tage, ihn umzusetzen. Laut den befragten Unternehmen können zu diesem Zeitpunkt weniger als 40 % des betroffenen Produkts wieder zurückgeholt werden, weil der Großteil entweder bereits konsumiert oder weggeworfen worden ist.

Moderne Rückverfolgbarkeitssoftware wie Lawson Trace Engine unterstützt Lebensmittelunternehmen dabei, Informationen über jeden unverarbeiteten Bestandteil rückzuverfolgen, wie z. B. wann ein Apfel geerntet, bei welcher Temperatur er transportiert, und in welcher Charge von welchem Produkt er verwendet wurde. Durch die Erfassung dieser Detailebene - bis zum einzelnen Fall oder einem speziellen Produkt - kann die Rückverfolgbarkeitssoftware Lebensmittelherstellern dabei helfen, Probleme der Lebensmittelsicherheit und -qualität zu erkennen und sie zu lösen, bevor die Produkte ihre Herstellungs- oder Verarbeitungsanlagen verlassen.

Die Studie „Traceability in the Food and Beverage Supply Chain" („Rückverfolgbarkeit in der Lebensmittel- und Getränke-Lieferkette") wurde von Lora Cecere und Lucie Draper, Research Directors bei AMR, und dem leitenden Research-Analysten Simon Jacobson durchgeführt.

www.lawson.com

Unternehmensdaten-Transparenz bei backaldrin

Backaldrin, international erfolgreicher Backmittelhersteller, arbeitet seit zehn Jahren mit unit-IT zusammen und hat mit dem Linzer SAP-Systemhaus eine integrierte flächendeckende SAP-Lösungen sowie die erste Hochregallager-Anbindung in Österreich umgesetzt.

Backaldrin wurde 1964 in Asten in Oberösterreich gegründet und hat sich mit der Produktion von Backgrundstoffen einen Namen gemacht.

Die damals von unit-IT eingeführt SAP ERP-Lösung wurde in zwei Schritten implementiert: Rechungswesen/ Controlling gefolgt von Materialwirtschaft und Vertrieb. Im zweiten Schritt wurde auch die Produktion auf SAP umgestellt.

Haus des Brotes (Bild: backaldrin)

Mittlerweile hat backaldrin nicht nur mit dem Markengebäck Kornspitz 1984 von bakkaldrin erfunden, große Bekanntheit erlangt, sondern beliefert Bäckereien und Konditoreien in über 80 Ländern mit mehr als 400 Produkten für die Herstellung von Brot,

Gebäck und Feinen Backwaren. Im Jahr 2006 eröffnete backaldrin eine zweite Produktionsstätte in Jordaniens Hauptstadt Amman und verfügt heute über Tochterfirmen in 16 Ländern. Das Unternehmen beschäftigt mehr als 500 Mitarbeiter und erwirtschaftete im Geschäftsjahr 2007/2008 einen Umsatz von 118 Mio. EUR.

Neue Herausforderung in der Logistik

Das bestehende Lagerlogistik-System hatte jedoch mittlerweile das Ende seines Lebenszykluses erreicht und konnte die gestiegenen Anforderungen durch die enorme Expansion nicht mehr erfüllen. Gerhard Schön, IT-Leiter bei backaldrin, fasst die damaligen Anforderungen zusammen: „Für eine lückenlose Chargenrückverfolgung wollten wir alle internen Warenbewegungen und Verarbeitungsschritte in einem System online führen und gleichzeitig unser Lager optimieren. Nach Prüfung und Sondierung der Alternativen fiel die Wahl sowohl aus strategischen, als auch aus wirtschaftlichen Gründen auf das SAP-WM (Warehouse Management)-Modul als logische Erweiterung unserer bestehenden SAP-ERP-Landschaft."

Ein effizientes Lager ist Basis für eine reibungslose Supply-Chain. Die Implementierung von SAP WM (Warehouse Management) brachte die Überwachung aller Prozessabläufe im Lager, die aktuellen Lagerbestände und die Verwaltung von Chargen und Haltbarkeitsdaten, was zu deutlich geringeren Lagerhaltungskosten und höherem Lagerumschlag führte. Unit-IT hat sich als Spezialist für Industrie- und Logistikanforderungen seit etwa zwei Jahren voll dem Thema SAP WM gewidmet und kann mittlerweile auf die Erfahrung von mehr als 25 SAP-WM-Projekte zurückgreifen.

Karl-Heinz Täubel, Geschäftsführer von unit-IT, streicht einen wesentlichen Vorteil seines Unternehmens hervor: „In dieser Projektphase konnte backaldrin wieder auf die SAP-Betreuer aus unserem Team zurückgreifen, die bereits vor Jahren das ERP erfolgreich implementiert hatten, was die Projektentwicklung und nicht zuletzt auch die Projektkosten deutlich reduziert hat. Denn durch unsere geringe Mitarbeiter-Fluktuation können wir das Know-how zum Nutzen der Kunden im Unternehmen halten und weiter ausbauen."

Modernes Hochregallager

Um der steigenden Nachfrage gerecht zu werden, baute backaldrin ein neues Hochregallager am Zentralstandort in Asten in Oberösterreich sowie ein neues Labor und zusätzliche Büros und investierte im Geschäftsjahr 2007/2008 knapp 20 Mio. Euro. Das 70 Meter lange und 37 Meter hohe moderne Hochregallager für rund 11.800 Paletten wurde im Frühjahr 2008 fertiggestellt. Dies rückte das Thema der Schnittstellen zur neuen Lager-IT ein weiteres Mal in den Vordergrund und im Sinne der Integration und Schnittstellenminimierung wurde der Pionierschritt der Hochregallageranbindung an die bestehende SAP-Infrastruktur gewagt.

In Deutschland gab es bereits die ersten Projektumsetzungen und Live-Situationen mit SAP TRM (Task & Ressource Management), also die Steuerung der Lagerverwaltung und des Materialflusses mit einem Transportleitsystem.

Aber in Österreich war diese Implementierung durch unit-IT eine Premiere, denn erstmals wurde SAP-Technologie als Ersatz für „Black Box"-Lagerleitrechner umgesetzt. In Zusammenarbeit mit dem deutschen SAP-Nischenplayer IGZ Logistics & IT, der sich auf das TRM-Modul spezialisiert hat, wurde auf Basis das WM-Modules SAP TRM als zentrales Steuerungstool des Hochregallagers implementiert.

DI Stefan Hutter, Geschäftsführer Technik bei backaldrin, bringt den Nutzen der integrierten SAP-Lösung, die die gesamte Kette vom Wareneingang, über alle Produktions- und Lagerbereiche bis hin zum Warenausgang vollautomatisch regelt, einfach auf den Punkt: „Weniger und einfachere Schnittstellen geht kaum. Zusammen mit den Fachleuten von unit-IT konnten wir unsere Prozesse in einem System von der Produktion bis hin zur Verladerampe erfolgreich umsetzen."

Außerdem bietet das System zahlreiche Auswertungsmöglichkeiten aller Daten, ohne dass aufwendige Zusatztools benötigt werden. „Wir können uns nun voll auf unsere Kernkompetenzen konzentrieren", freut sich Hutter.

www.unit-it.at

ERP für den Stahlhandel

Nissen & Velten hat auf der CeBIT die auf .NET-Basis neu entwickelte Branchenlösung NV-Stahl vorgestellt. Nun sollen auch österreichische Stahlhändler und Biegereien von ihren Vorzügen überzeugt werden.

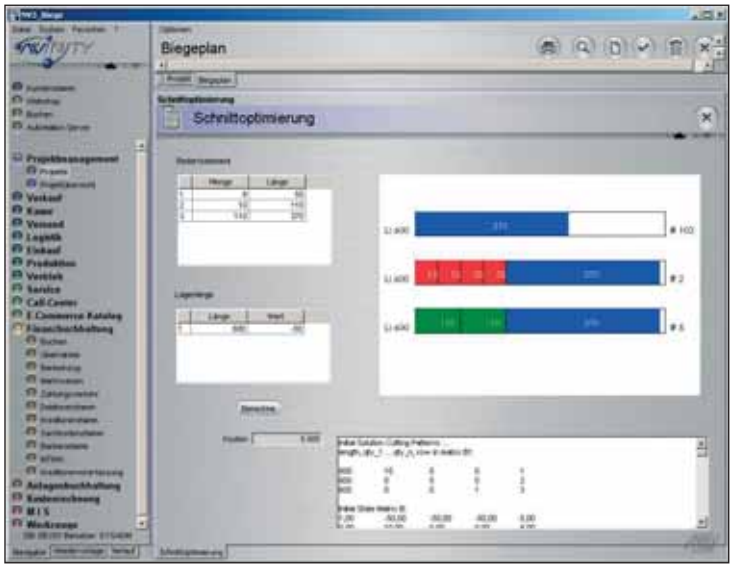
Das süddeutsche Softwarehaus Nissen & Velten ist nicht nur Hersteller des ERP-Systeme SQL-Business und NVinity, sondern auch der Branchenlösung für den Stahlhandel NV-Stahl. Nachdem sich bereits eine Reihe von Unternehmen in Deutschland und der Schweiz für die neue Lösung entschieden haben, sollen nun auch österreichische Stahlhandelsunternehmen und Biegereien die Möglichkeit erhalten, sich über die auf .NET-Technologie basierende Branchenlösung zu informieren. Gemeinsam mit dem Vertriebspartner ERP Solutions, Kirchstetten, veranstaltet Nissen & Velten deshalb am 6. November 2008 einen Informationstag in den Räumen der Wirtschaftskammer Oberösterreich in Linz (Details auf der Website von ERP-Solutions).

Zu den spezifischen Funktionen der Lösung NV-Stahl zählt beispielsweise die Preisberechnung. Sie ist im Stahlhandel komplex und erfolgt über mehrere Stufen. Dazu kommt eine Reihe von Zuschlägen etwa für Materialteuerung oder Bearbeitung. Sie werden mit NV-Stahl laufend automatisch neu berechnet. Dabei werden die individuellen Kundenkonditionen ebenfalls berücksichtigt. Restmengen, wie sie im Stahlhandel regelmäßig anfallen, werden mit NV-Stahl auf einem separaten Lager geführt und bei der Fakturierung von diesem Lager abgebucht beziehungsweise neue Restmengen zugebucht.

Schnelle Erfassung von Baustahl

Als selbstständige Servicezentren oder angeschlossen an Stahlhandelsunternehmen liefern Biegereien Betonstahl und Matten für die Bauwirtschaft. Für sie hat Nissen & Velten das Modul NVinity Biegerei entwickelt. Es ermöglicht planbezogen die schnelle und komfortable Erfassung von benötigtem Betonstahl, Matten und Zubehör auf der Basis der Bewehrungspläne von Bauobjekten. Die Biegeformen lassen sich mit Hilfe eines dynamischen, grafischen Formenstammes, der auf etwa 130 Grundformen aufbaut, einfach auswählen und in Stahllisten erfassen.

Mit der Lösung sollen sich auch die im Tagesgeschäft häufig benötigten Kalkulationsangebote zügig erstellen und an ein oder auch mehrere im Rahmen einer Ausschreibung konkurrierende Bauunternehmen liefern lassen. Die integrierte Projektverwaltung erlaubt die Planung der Lieferungen für ein Bauobjekt im Zeitverlauf, den Abgleich von Soll- und Ist-Zahlen sowie die automatische Übertragung



NVinity Biegerei: Bei der Schnittoptimierung werden benötigte Maße effektiv auf das vorhandene Rohmaterial verteilt.

fehlender Mengen in die nächste Lieferperiode.

Aufwändig ist die Funktionalität „Schnittoptimierung" gelöst. Durch spezielle Algorithmen werden die für einen oder mehrere Pläne benötigten Maße so auf das vorhandene Rohmaterial (z. B. Matten) verteilt, dass kleinstmögliche Restmengen entstehen. Das Ergebnis wird als Schnittmuster in einer grafischen Übersicht farbig visualisiert. So soll kostspieliger Verschnitt vermieden werden. Da benötigte Stahllieferungen oft Monate im Voraus bestellt werden müssen, ist auch die Liquiditätsübersicht von NVinity Biegerei nützlich für die Praxis. Der komplette Funktionsumfang des Moduls ist in das ERP-System integriert und mit der Bestandsführung und Beschaffung, dem Projektmanagement, der Finanzbuchhaltung sowie einem digitalen Archiv zur Ablage der Originalpläne verknüpft.

Nissen & Velten will den Funktionsumfang in den kommenden Monaten weiter ausbauen. So wird mit einer kommenden Version beispielsweise die Verwaltung und Produktion von Listenmatten möglich sein, die speziell nach den Vorstellungen des Anwenders gefertigt werden. In die gleiche Richtung geht auch die zukünftige Verarbeitung von BAMTEC-Daten. Damit lassen sich Flächenbewehrungen für Stahlbetondecken auf Basis der CAD-Daten des Architekten produzieren.

www.erp-solutions.at

the soft[flex]ware
ALL... ...IN... ...ONE - FÜR IHR UNTERNEHMEN
GM+ globemanager plus
www.globemanagerplus.net

Montagezeit-Erfassung mit Datakey

Intermec-Handterminals sind „Online-Interfaces“ zu den Bene-Warenwirtschafts-Tools.

Zeiterfassung am Intermec 761

Mit einem Umsatz von 252,5 Mio. Euro im Geschäftsjahr 2007/08 und einem Wachstum von durchschnittlich 13 % zählt die Bene AG zu den international führenden Büromöbelproduzenten und Objekteinrichtern.

Bene-Serviceteams sind weltweit unterwegs, um fachgerecht und effizient die ausschließlich nach Kundenwunsch gefertigte Einrichtung zu montieren. Dabei werden die Bene-Monteure seit heuer von mobilen B&M-Handterminals begleitet, die neben der Zeiterfassung auch das „Online-Interface“ zu den modernen Warenwirtschafts- und Marketing-Tools des prosperierenden Unternehmens sind.

„Bene als börsennotierte, europäische Unternehmensgruppe mit starkem Wachstum erfordert neue Strukturen und viele Anpassungsprozesse“, erklärt DI Margit Oberbramberger, Projektleiterin bei Bene in Waidhofen/Ybbs in Niederösterreich. Sie ist in der Zentrale im Prozess- und Projektmanagement für Distributionslogistik tätig. Von Waidhofen werden auf Bahn und Lkw die intelligent beladenen Container zu den Bene-Servicecentern in Österreich und im Ausland verfrachtet.

„Die Distributionslogistik beginnt bei uns unmittelbar nach der Produktion, bei der Zusammenstellung der Aufträge für die Beladung der Container“, erläutert die Projektleiterin. Die Kunden-Einzelfertigung wird von einem Produktionsplanungs- und Steuerungssystem gesteuert. Die fertigen Artikel werden sofort kommissioniert und die Container genau nach einer bereits festgelegten Liefertour beladen. Das garantiert, dass die Bene-Montageteams vor Ort effizient und rasch entladen und montieren können. Das PPS-System und die intelligent angekoppelte Logistik erübrigen jedes Fertigwarenlager. Es wird immer nach Auftragseingang produziert und geliefert.

Zeiterfassung inklusive Fremdpersonal

In letzter Zeit hat sich in der Montage der Einsatz von Partnerfirmen und Leihpersonal deutlich erhöht. Dies stellte auch neue Anforderungen an die Zeiterfassung. Statt den verwendeten einfachen Barcode-Lesestiften suchte man eine neue, intelligente und ausbaufähige Lösung. Dieses Projekt wurde intern sorgfältig vorbereitet, ein Pflichtenheft erstellt und acht Unternehmen zur Anbotslegung eingeladen. Das Bene-Projekt-Team entschied sich für B&M als Partner. „Die Lösungskompetenz der B&M-Mitarbeiter überzeugte uns. Natürlich stimmte auch das Preis-/Leistungsverhältnis“, unterstreicht Oberbramberger die Wahl.

Die von B&M realisierte Zeiterfassungslösung basiert auf der ERP-Middleware Datakey und umfasst eine Intranet-Website und mobile Handgeräte der Type Intermec 761, die in allen sechs heimischen Bene-Servicecentern eingesetzt werden. Auf der Website pflegen u. a. die Partnerfirmen ihre Stammdaten für das Personal, die dann auf die mobilen Geräte geladen werden. Die Anbindung der mobilen Terminals an Folgesysteme wird über Datakey durchgeführt, das für die Bene-Applikation mit zusätzlichen Funktionen erweitert wurde.

Die Bene-Zeiterfassung unterscheidet jetzt nicht mehr zwischen internem und externem Personal: Die für die Montage eines Objekts aufgewendete Zeit wird erfasst und eindeutig den einzelnen Arbeitern zugeordnet. Die Bildschirmmasken auf den Handgeräten wurden von B&M kundenspezifisch gestaltet und führen die Monteure bequem und übersichtlich bei ihren Dateneingaben. Jeder Monteur meldet sich bei Arbeitsbeginn durch Scannen seiner ID-Card an, gibt dann die Zeiten nach Art der Tätigkeit ein und meldet sich beim Verlassen des Montageortes wieder ab. Die erfassten Daten werden auf Knopfdruck via GPRS übertragen und von der Datakey-Middleware direkt an Folgesysteme, wie z. B. die Lohnverrechnung, übergeben.

Das neue System lief vom Start weg problemlos, abgesehen von kleinen marginalen Nachbesserungen, und wurde von den Mitarbeitern sehr rasch akzeptiert und in ihren Arbeitsalltag integriert. Die Online-Verbindung über GPRS sichert stets tagesaktuelle Daten im Lohnverrechnungs-System. Mit der neuen Lösung wurde die Datenqualität schlagartig verbessert.

Weitere Projektstufen

Die Zeiterfassung ist nur der erste Teil eines mehrstufigen Projekts, das Zug um Zug von Bene gemeinsam mit B&M umgesetzt wird. Projektleiterin Oberbramberger: „Wir wählten absichtlich so ein vielseitiges Gerät wie das Intermec 761, um alle angedachten Projekte mit einem einzigen Gerät abdecken zu können. Das 761 ist der ständige Begleiter der Monteure.“ Auch ein internationales Roll-out des Zeiterfassungssystems ist einfach möglich, da die Lösung mandantenfähig aufgebaut ist.

Derzeit läuft die Vorbereitung für die Einführung eines „Checklisten-Tools“ direkt am Handterminal. Das Ziel ist, dynamisch Checklisten in der Zentrale erstellen zu können, wobei die dahinter liegenden Prozesse, wie die Anpassung des Web-Services und die Datenbank, automatisch erstellt werden. Weitere Schritte werden die Abwicklung von Reklamationen und die elektronische Unterschriftenübermittlung für den übergebenen Lieferschein über das Handterminal sein.

www.bm-autoid.at

„Erwartungen haben sich erfüllt“

Vor zwei Jahren wurde der mittelständische ERP-Anbieter bäurer in die Sage-Gruppe integriert. MONITOR sprach mit Dr. Christian Büll, Geschäftsführer der sage bäurer GmbH in Wien, über die aktuelle Marktsituation und die Firmenentwicklung.

Dominik Troger

Wie schätzen Sie den ERP-Markt in Österreich derzeit ein?

Die Markteinschätzung, sowohl aktuell als auch mittelfristig, ist durchaus positiv. Wir müssen uns vor Augen halten, dass viele Unternehmen im Zuge des Jahrtausendwechsels ihre ERP-Systeme abgelöst haben. Legt man die Lebensdauer einer ERP-Installation zugrunde (zwischen acht und zehn Jahren), so ergibt sich zwangsläufig, dass in den nächsten Jahren wieder eine Ablöse bevorsteht, wenn auch nicht im selben Umfang.

Als zweiten Treiber für einen positiven Markt sehe ich die technologische Entwicklung. Technologie an und für sich löst keine Probleme, aber Business-Applikationen, basierend auf modernen Technologien, helfen dabei, kostengünstig, effizient und zuverlässig beispielsweise Kunden und Lieferanten in die eigene ERP-Landschaft zu integrieren.

Sage Hauptniederlassung Frankfurt am Main

Gut aufgestellt am Markt wird aber letztendlich nur der Anbieter sein, der eine Kombination aus modernster Technologie, betriebswirtschaftlicher Tiefe und Verständnis für die Aufgabenstellungen der Kunden hat, und da sind wir von sage bäurer mit unseren über 25 Jahren Erfahrung und unserem aktuellen Release bäurer industry und bäurer trade 6.1 optimal aufgestellt.

Haben sich die Erwartungen nach der vor zwei Jahren erfolgten Übernahme von bäurer durch sage erfüllt?

Durchaus. Für die Sage sind wir die logische und strategische Ergänzung für den gehobenen Mittelstand. Damit kann ich als sage bäurer Kunden und Unternehmen, die den klassischen Sage-Produkten aufgrund gestiegener Anforderungen entwachsen, eine echte Alternative bieten und kann somit den Kunden innerhalb der Sage-Gruppe halten.

Darüber hinaus habe ich direkten Zugriff auf zusätzliche Lösungen innerhalb der Sage-Gruppe, um die Kunden als ganzheitlicher Lösungsanbieter zu unterstützen und ihnen ein umfassendes Produktportfolio anbieten zu können.

Organisatorisch, und das ist mir wichtig zu betonen, sind wir nach wie vor der Mittelstandsanbieter auf Augenhöhe mit dem Kunden geblieben. Dieses Credo war in der Vergangenheit wichtig und wird auch in Zukunft wichtig bleiben.

Wo sehen Sie ihre Stärken gegenüber dem Mitbewerb?

Unsere Stärken beruhen ganz eindeutig in der Fokussierung auf bestimmte Branchen, nämlich Apparatebau, Maschinen- und Anlagenbau, Kunststoff-Fertigung sowie technischen Handel. In diesen Branchen sprechen wir die Sprache der Kunden, überzeugen durch Kompetenz und auch eine entsprechende Lösung. Darüber hinaus geben wir unseren Kunden die Freiheit der Wahl und beschränken sie nicht auf bestimmte Systeme oder Umgebungen.

„Für die Sage sind wir die logische und strategische Ergänzung für den gehobenen Mittelstand.“ - Dr. **Christian Büll** ist Geschäftsführer, sage bäurer GmbH in Wien

Wieviele Kunden haben Sie in Österreich?

In der Gruppe betreuen wir zurzeit etwa 1.200 Kunden, davon sind etwa 70 in Österreich angesiedelt.

Können Sie ein, zwei beispielhafte Referenzen mit ganz kurzer Projektbeschreibung nennen?

Auto-Z, ein Unternehmen der Porsche-Holding, hat eine markterprobte, speziell auf den technischen Handel zugeschnittene Lösung gesucht. Anforderungen seitens Auto Z war die Notwendigkeit, schnell und flexibel auf sich ständig ändernde Marktanforderungen reagieren zu können. Der hohe funktionale Deckungsgrad von bäurer trade sowie das Preis-Leistungsverhältnis hatten letztendlich den Ausschlag für sage bäurer gegeben.

Ein anderes Beispiel ist HTP Plastics, einer der führenden Hersteller von Kunststoff-Spritzguss. Gesucht wurde eine flexible und skalierbare Lösung, die das Wachstum von HTP Plastics auch in der Zukunft unterstützen konnte. Ausschlaggebend für die Entscheidung für sage bäurer waren die Branchenkompetenz, die flexible Prozessdefinitionen sowie das Support-Konzept.

www.sagebäurer.at

Das Unternehmen

Sage bäurer ist einer Anbieter von ERP Branchenlösungen für den Mittelstand. Die ERP Produktfamilie von Sage bäurer mit speziellen Branchenlösungen für Handel, diskrete Fertigung und Kunststoff verarbeitende Industrie ermöglicht übergreifende Gesamtlösung, die auf die branchenspezifischen Bedürfnisse zugeschnitten ist. Sage bäurer ist eine Tochtergesellschaft von Sage Software und Teil der Sage Gruppe.

IFS Applications 7.5

IFS Applications 7.5 richtet sich an international agierende Unternehmen, die sich in dynamischen Märkten behaupten.

Immer mehr Unternehmen arbeiten auf internationaler Ebene, dementsprechend müssen die Steuer- und Buchhaltungsfunktionen den jeweils gültigen lokalen Gesetzen und Regelungen entsprechen. Auch der Fokus auf Lieferketten und Bestandsmanagement über mehrere Standorte und Länder wächst. Basierend auf zuverlässigen Daten können Unternehmen fundierte Entscheidungen treffen und exakte Vertriebs- und Budget-Prognosen erstellen.

Durch einen einheitlichen Programmcode ist IFS Applications 7.5 unter allen rechtlichen und sprachlichen Rahmenbedingungen der Schlüsselmärkte einsetzbar. Der entscheidende Mehrwert resultiert aus der erweiterten Unterstützung für weltweit agierende Unternehmen, dem projektorientierten Risikomanagement und effizienten Lösungen für globale Lieferketten und Mischfertigung.

Komponenten zur Unterstützung des Vertragsmanagements in IFS Applications 7.5 sorgen für die Vertragsabwicklung. Maßnahmen zur Risikominimierung ermöglichen die Identifizierung, Kennzeichnung und Überwachung entscheidender Risikofaktoren, so dass Unternehmen früh Gegenmaßnahmen einleiten können.

Die neueste Version der ERP-Lösung von IFS ermöglicht es Unternehmen zudem besser auf Kundenanforderungen einzugehen und auf den Druck durch verkürzte Produktlebenszyklen sowie erhöhte Produktvielfalt zu reagieren. Anhand von KPIs (Key-Performance-Indikatoren) lässt sich eine schnelle und zuverlässige Fertigung an verteilten Standorten realisieren.

IFS Aurora

Die neue Benutzeroberfläche IFS Aurora, die als Add-on für IFS Applications 7.5 verfügbar sein wird, lässt sich an die persönlichen Anforderungen und Arbeitsweisen der Anwender anpassen. Das Design von IFS Aurora geht nicht zuletzt auf das Feedback von Anwendern aus verschiedensten Branchen zurück. Das neue ergonomische Design, die integrierte Suchfunktionalität sowie die umfangreiche Medieneinbindung (wie z. B. die Post-it-Funktion) verbessern das Zusammenspiel des Anwenders mit IFS Applications deutlich und steigern damit die Produktivität maßgeblich.

Technisch gesehen ist IFS Aurora eine webbasierte Rich-Internet-Applikation, bei der .Net- und SOA-Technologien zum Einsatz kommen.

Die Oberfläche nutzt eine Reihe neuer Navigationstechnologien wie etwa anpassbare Link-Seiten, kontextabhängige Detailnavigation und visuelle Bildschirmaktualisierung. Dadurch kann eine benutzerspezifische Arbeitsumgebung eingerichtet werden, die eine Zusammenarbeit unter den Anwendern fördert. Die Schnittstelle umfasst auch Rich-Media-Aufzeichnungen, Dokumentenanzeige für gängige Dateitypen wie PDF und Word sowie die Möglichkeit Web-Content in die Arbeit zu integrieren.

www.erp-group.at
www.ifsworld.com/de

500. Entscheidung für PCS ERP

Mit dem Softwareumstieg der Baustoffcenter des Handelsunternehmens Bauwelt Sochor auf Trade Control fiel die 500. Entscheidung für eine ERP-Lösung der Firmengruppe PCS.

Das Handelsunternehmen Bauwelt Sochor setzt auf Trade Control, die ERP-Lösung der Firmengruppe PCS.

Der Softwarespezialist PCS IT-Trading setzt unter anderem auf eine gezielte Ausrichtung auf ERP-Lösungen für den Groß- und Einzelhandel. Die Entwicklungsphilosophie des Unternehmens geht dahin, Applikationen bereits in der Basiskonzeption auf die spezifischen Branchenanforderungen auszurichten, wie zum Beispiel Streckengeschäfte, Fuhrparkdisposition oder die Chargenlogik für Fliesen im Baustoffhandel, und unterstützt den Kunden in der Abbildung seiner Geschäftsprozesse.

Alle Daten und Dokumente aus dem ERP, CRM, Dokumentenmanagement-System und Microsoft Office sind inklusive Kunden- oder Auftragsakt direkt im Zugriff. Damit ist auch die lückenlose Nachvollziehbarkeit eines Geschäftsfalles inklusive E-Mails und Korrespondenz gewährleistet.

Die Firmengruppe PCS wurde 1976 von Fritz Pfundner als Softwarehaus gegründet, beschäftigt 53 Mitarbeiter und erzielte im Geschäftsjahr 2007/2008 einen Gesamtumsatz von 72,6 Mio. Euro.

www.pcs-it.at

Verlag OUPS mit globemanager plus

Neben dem Vertrieb über den Buch- und Geschenkartikelhandel bietet der Verlag OUPS sein gesamtes Sortiment auch mittels eigenem Online-Shop zum Verkauf an.

Die steigende Zahl der Online-Bestellungen erforderte eine durchgängige E-Commerce Lösung, bei der sämtliche Bestellungen aus dem Internetshop automatisch in die Auftragsbearbeitung übernommen werden.

„Globesystems hat für uns die perfekte Lösung erarbeitet und raschest umgesetzt. Die Schnittstelle zur Shopsoftware (Oxid e-sales) wurde von globesystems innerhalb weniger Wochen realisiert. Am 1.1.2008 wurde unser neuer Shop online gestellt. Seit diesem Zeitpunkt läuft das gesamte Bestellwesen rund um die Uhr perfekt - vom Auftragseingang über die Verrechnung bis zum Versand. Viel Zeit und Kosten werden durch die Schnittstelle zum Buchhaltungsprogramm des Steuerberaters gespart. Die Übertragung und Buchung Tausender Rechnungen erfolgt automatisch", freut sich Verlagsleiter Franz Berneder.

„Mit globesystems haben wir einen zuverlässigen und kompetenten Lieferanten gefunden. Die Datenübernahme aus dem vorherigen System Microsoft Axapta ging, wie versprochen, reibungslos über die Bühne", lobt auch Geschäftsführer Kurt Hörtenhuber die gute Zusammenarbeit. „Unser OUPS-Internetshop wurde perfekt in die Auftragsbearbeitung von globemanager plus integriert. Es werden alle Bestellungen aus dem Web automatisch in die Auftragsbearbeitung übernommen. Das spart enorm viel Zeit bei der Abwicklung."

Die moderne Technologie des globemanagers plus ist die Basis für die flexible Anpassung der Systeme an die ständig wechselnden Unternehmensanforderungen und Marktbedürfnisse. Die bestens geschulten Mitarbeiter von globesystems, gepaart mit der modernen Softwarearchitektur des globemanager plus, stellen für den Verlag OUPS eine zukunftssichere Investition dar.

www.globesystems.net

InfoStore DMS
Document Management Solutions
InfoStore documents unlimited

Systems: 21. - 24.10.2008
Halle A1 / Stand 332

Sichern Sie die Infrastruktur Ihrer Prozesse.

InfoStore ist eine Entscheidung für Sicherheit und Transparenz, für mehr Zuverlässigkeit und Effizienz in mittelständischen Unternehmen. Ob für Document-Management, Workflow oder Archivierung,Geschäftsprozessanalyse oder Effizienz bei der Kundenbetreuung. Nutzen Sie die Erfahrung aus über 900 Kundenprojekten. Unterschiedliche IT-Umgebungen, ERP-Systeme oder hochspezialisierte Branchenlösungen – InfoStore passt sich Ihren individuellen Anforderungen an. Überzeugen Sie sich unter:

www.solitas.com oder
info@solitas.com
Tel. +41 81 755 55 00
Fax +41 81 755 55 01

Solitas Informatik AG
Bahnhofstrasse 21b
9471 Buchs – Switzerland
SOLITAS

firmenmonitor.at
Ein Service der Wiener Zeitung

++ Kunden- und Lieferantenmonitoring: Geschäftsführerwechsel + Konkurse +

Kapitalaufstockung + Insolvenzen + Firmenneugründung + Adressänderung +

Kommunikative wissen mehr!

firmenmonitor.at

Kostenlose Testaccounts und sämtliche Informationen unter www.firmenmonitor.at
oder unter der Service-Hotline (01) 206 99 – 600

+ E-Mail-Verständigung bei allen Änderungen + Tagesaktuell + Zuverlässig +

Maßgeschneiderte Suchaufträge + nur 14 Euro* im Monat (* exkl. MwSt., Basis Fair Use)

Master Data Management: Bestandsaufnahme und Ausblick

Master Data Management / Stammdatenmanagement ist als Thema schon lange virulent. Der Begriff MDM setzt sich allerdings in Europa erst langsam durch. MDM ist sehr umfassend und subsumiert Themen wie Datenintegration, Datenqualität, Datenkonsolidierung, Kunden- und Produktdatenabstimmung, Metadatenmanagement und verwandte Themengebiete.

Siegmund Priglinger

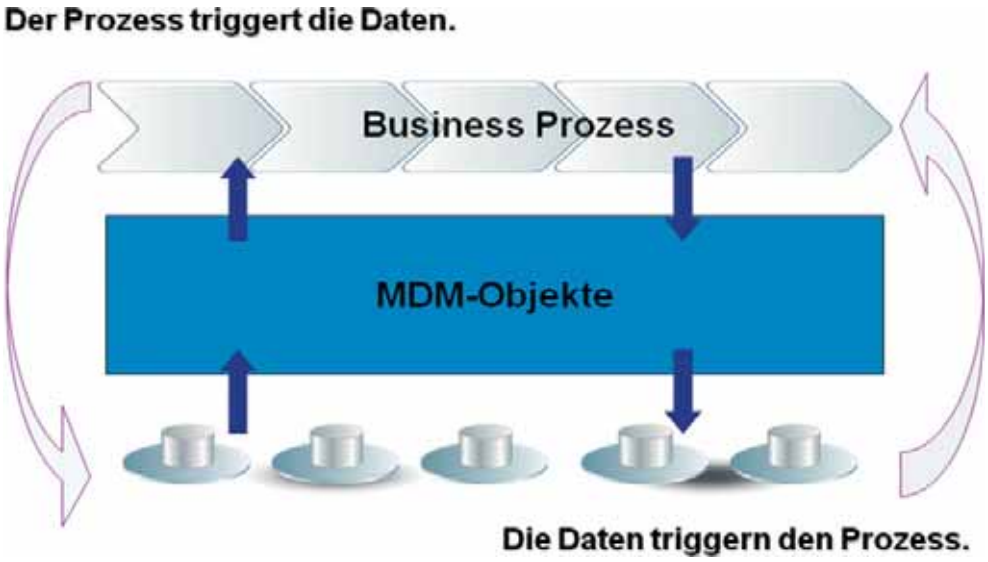


Abbildung 1: Master Data Management als Grundlage der Geschäftsprozesse

Egal welche Lösung verwendet wird, MDM fokussiert auf das höchste Gut jeder Organisation: die Informationen in den operativen und analytischen Systemen. Ohne Geschäftsregeln und Disziplin im Umgang mit Daten bleiben die Vorteile eines Werkzeugeinsatzes begrenzt. Es müssen sowohl Fragen der Architektur als auch der Organisation behandelt werden. MDM ist vor allem eine Philosophie, die mittels technischer Lösungen umgesetzt wird.

Die Themen, die im Rahmen von MDM-Initiativen behandelt werden, haben so wie die verwendeten Begriffe in letzter Zeit stärkere Konturen gewonnen. Stammdaten sind zustandsorientierte und über längere Zeiträume stabile Daten zu Geschäftsobjekten oder Sachverhalten, die der Identifikation, Klassifikation und Charakterisierung dienen.

Master Data Management als Steuerungs- und Verwaltungsfunktion der Stammdaten ermöglicht im Wesentlichen,

- das Speichern von Schlüsselinformationen über erfolgskritische Stammdaten,
- ein zentrales Update der Stammdaten sowie
- die schnelle und automatisierte Überführung von Datenänderungen in die Zielsysteme.

Master Data Management ist damit ein wesentlicher Bestandteil der Datenstrategie und -architektur eines Unternehmens zur Verwaltung der Datenbestände und Steuerung der internen und externen Datenflüsse.

Vergleicht man den anglo-amerikanischen Raum bezüglich MDM mit dem europäischen, insbesondere dem deutschsprachigen, so sind die Wurzeln von MDM in beiden Wirtschaftsräumen stark verschieden. In Amerika war und ist der Ausgangspunkt alles, was die Kenntnisse über die Kunden betrifft. In Europa steht hingegen zuerst die Produktsicht im Vordergrund. Dies liegt ganz in der Tradition der beiden Kontinente. Durch den Wandel hin zur Prozesssicht und zum Hauptziel aller Ge-

Zusammenfassung

Die Basis dieses Artikels ist ein White Paper des gleichen Titels vom Juli 2008 **www.barc.de/de/marktforschung/research-ergebnisse/mdm-survey.html**, welches auf einer umfangreichen Studie über die Bedeutung und den aktuellen Stand von Stammdatenmanagement und Data Governance in Unternehmen im deutschsprachigen Raum beruht. „Master Data Management" (MDM), im deutschen Sprachgebrauch unter „Stammdatenverwaltung" bekannt, berührt verschiedene Themen im Umfeld „Data Governance". MDM hat mit Geschäftsprozessen und fragmentierten Kerndaten der Unternehmen zu tun. Diese Themen sowie Business Intelligence (BI) sind Auslöser von MDM-Initiativen. Ohne MDM hat SOA, der Serviceorientierte Architekturansatz, keine Zukunft. Softwarelösungen für MDM teilen sich in zwei Kategorien auf. Spezialanbieter mit einem begrenzten Einsatzgebiet stehen einer kleinen Anzahl sehr breit aufgestellter Lösungsanbieter gegenüber. Diese haben ihr Lösungsspektrum zumeist durch Zukäufe verbreitert und sind dabei, die verschiedenen Bausteine zu integrieren.

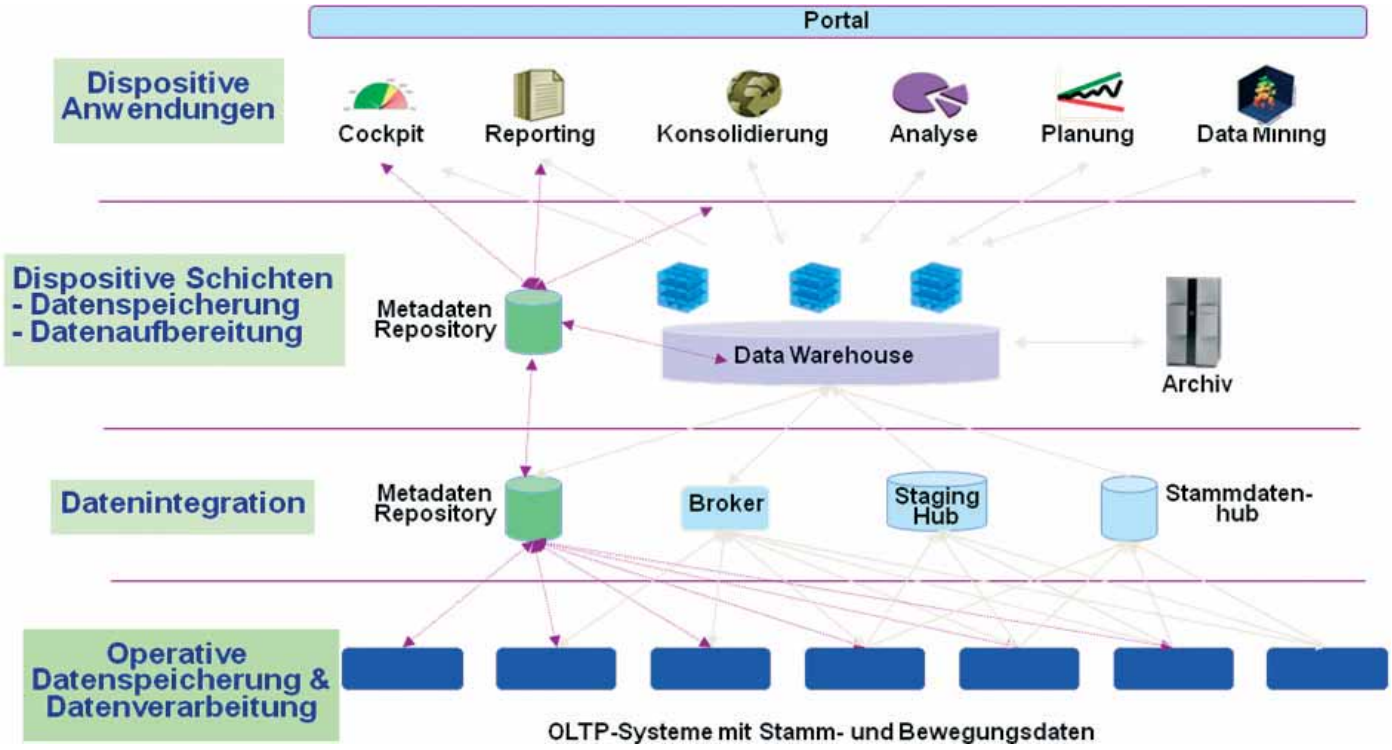


Abbildung 2: Technische Schichten einer Business-Intelligence-Architektur

schäftsprozesse, der Kundenzufriedenheit, müssen heute alle Maßnahmen rund um MDM diesem Hauptziel dienen. Schematisch wird die Wechselwirkung zwischen den Daten und den Geschäftsprozessen in Abbildung 1 verdeutlicht.

Stellt man der prozessorientierten Sichtweise die Bemühungen der IT gegenüber, die das Thema Service Oriented Architecture (SOA) als Lösung für die vorhandenen Probleme der IT forciert, so fällt hierbei ein starkes Missverhältnis auf: Die üblichen Vorschläge der SOA-Experten behandeln die Datenintegration eher am Rand. Das Faktum, dass es fragmentierte, persistente Daten in Datenbanken gibt, wird fast völlig ignoriert beziehungsweise vom Service-Gedanken gelöst betrachtet. Hingegen sind der Zustand und der Umgang mit den Daten, insbesondere der Stammdaten, noch immer Haupthindernisse bei der Verbesserung der Geschäftsprozesse. Wichtige Daten stehen oft nicht rechtzeitig in abgestimmter Form im Prozessfluss zur Verfügung. Dieses Phänomen ist häufig zu beobachten in den kundennahen Unternehmensbereichen wie Callcenter, Service und Vertrieb.

Auslöser

Auslöser von MDM-Initiativen waren in der Vergangenheit hauptsächlich Schwierigkeiten mit dem Datenfluss operativer Systeme. Die Initiativen wurden vor allem aus den IT-Bereichen heraus gestartet, um die fragmentierte Datenwelt in den Griff zu bekommen. Aktuell werden MDM-Initiativen auch immer häufiger im Rahmen von Business-Intelligence-Projekten ausgelöst. Diese werden erfahrungsgemäß häufig von den Finanzbereichen und dem Management getrieben. Ein erkennbarer Treiber dieser Entwicklung sind Zentralisierungstendenzen im Bereich Data Governance.

Die operativen und strategischen Prozesse werden stärker gebündelt, individuelle Datenauswertungen müssen zunehmend auf einer verlässlichen Datenschicht aufbauen. Die Datenschicht ist die Grundlage

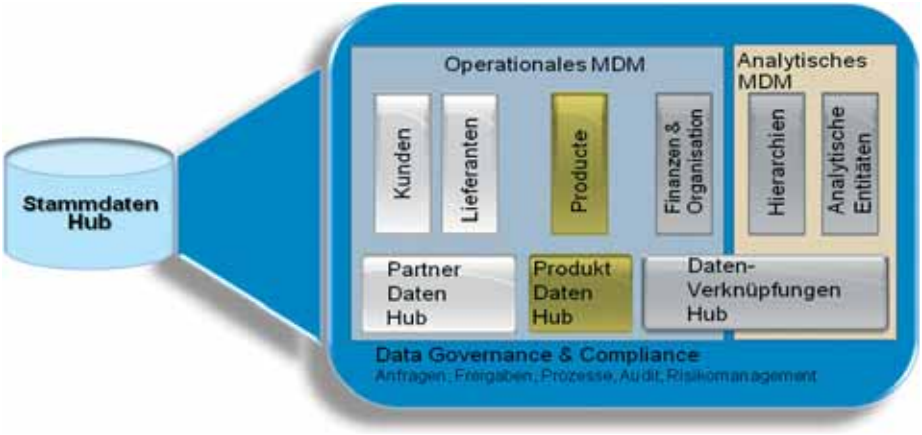


Abbildung 3: Operatives und analytisches Master Data Management

für die unterschiedlichen Sichten der Benutzer. Das Argument vieler Softwarehersteller, mittels MDM eine einzige Sicht auf die Daten zu bekommen, ist hierbei allerdings nicht korrekt. Unternehmen können nur die Entstehung der Daten steuern, jedoch nicht den Weg und die Art und Weise, wie Benutzer aus der zentralen Datenschicht die Daten extrahieren und wie sie sie nutzen. Dies führt sinnvollerweise zu verschiedenen Sichten auf die Daten. Das hat den Vorteil, dass eine individuelle, echtzeitnahe Steuerung des Unternehmens in den verschiedenen Bereichen möglich wird. Dieses als Performance Management bezeichnete Vorgehen ist aktuell ein wesentlicher Treiber der MDM-Bewegung.

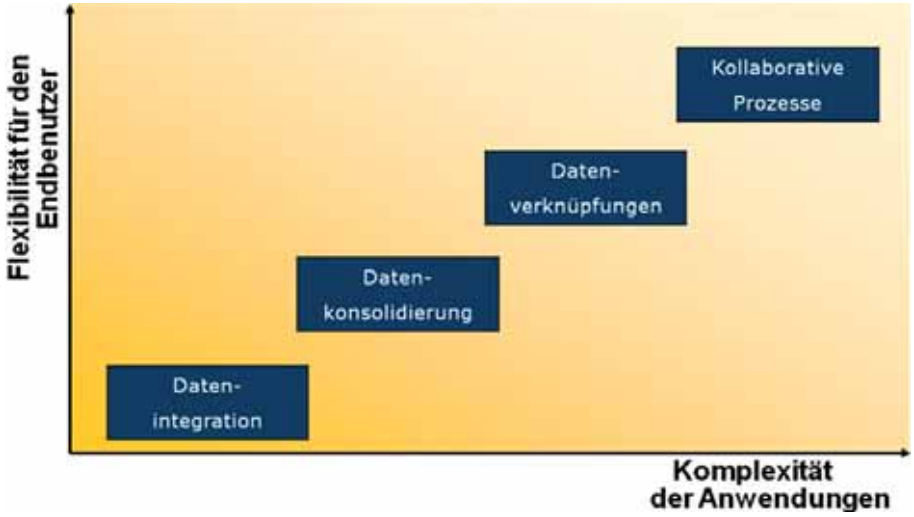


Abbildung 4: Einsatzszenarien von Master-Data-Management-Anwendungen

Unterschiede in den Methoden von MDM und BI

Sowohl Master Data Management als auch Business Intelligence nutzen eine zentrale Datenschicht mit abgestimmten Daten. Das „Wie" und das „Warum" der Abstimmung machen den Unterschied aus. Das Data Warehouse als zentrale Datenschicht in Business-Intelligence-Systemen versorgt dabei lediglich die Business-Intelligence-Anwendungen mit Daten aus den angebundenen Quellsystemen (Abbildung 2).

Die zentrale Datenschicht von MDM dient hingegen als Drehscheibe für die Abstimmung der Daten zwischen allen Anwendungssystemen, sowohl von operativen als auch von analytischen. Alle Anwendungssysteme sind sowohl Quelle als auch Ziel im Datenfluss einer MDM-Lösung.

Derzeit wird in den meisten MDM-Initiativen die Abstimmung der Kunden- und/oder Produktdaten in den Vordergrund gestellt. Dies ist ein wichtiger Schritt. Die wahre Herausforderung für die Zukunft ist jedoch die Einbeziehung der Organisations- und Finanzstammdaten, die besonders stark in Business-Intelligence-Systemen genutzt werden. Besonders in Hinblick auf die Nutzung von BI in komplexen Firmenorganisationen ist das eine anspruchsvolle Aufgabe.

Durch die Integration von Bewegungsdaten, die Stammdaten miteinander verbinden, wie beispielsweise Angebot und Auftrag, erhöht sich die Komplexität.

Modernes Master Data Management

Die wesentlichen Einsatzszenarien von MDM-Initiativen waren bisher die Migration von Stammdaten sowie die Synchronisierung von Stammdaten zwischen Applikationen jeder Art zur Qualitätsverbesserung der jeweiligen Stammdaten.

Operatives und analytisches Master Data Management

Heute werden MDM-Initiativen vermehrt aus Anforderungen an Compliance- und Performance-Management-Projekte gestartet. Beide Disziplinen wirken auf mehrere operative und analytische Applikationen ein (Abbildung 3). Das erfordert die Abstimmung von Hierarchien beziehungsweise Beziehungen zwischen Stammdaten sowohl in Hinblick auf normalisierte als auch sternförmige Datenmodelle. Von diesen Datenverknüpfungen ist vor allem das „Financial Data Management" betroffen. Es umfasst die Gebiete „Financial Consolidation", „Financial Data Management" sowie „Planning & Budgeting".

Einsatzszenarien von Master Data Management

Die unterschiedlichen Einsatzszenarien von MDM-Initiativen beeinflussen die Flexibilität für die Endanwender und die Komplexität der Applikation. Der Umfang einer MDM-Lösung besteht aus den aufeinander aufbauenden Einsatzbereichen „Datenintegration", „Datenkonsolidierung", „Datenverknüpfungen" sowie „Kollaborative Prozesse".

Ein Mapping von und zu den Quellsystemen ist nur auf Basis eines durch Metadaten getriebenen Ansatzes sicher zu beherrschen. Ein gutes MDM-Werkzeug muss an ein entsprechend flexibles Werkzeug zur Datenintegration andocken können.

Das sogenannte klassische MDM (Datenkonsolidierung) befasst sich schwerpunktmäßig mit dem Abgleich der Kunden-, Produkt- und Lieferantendaten. Dabei werden auch noch sogenannte Referenzdaten mit verwaltet, die in Auswahltabellen verwendet werden. Hierbei ist es möglich, einen hohen Automatisierungsgrad zu erreichen, was bei den meisten großen Datenmengen notwendig ist. Die Benutzerfreundlichkeit der Software für die Fachbereiche muss nicht hoch sein, da vor allem Regelsysteme spezifiziert werden, die durch technisch versierte Benutzer implementiert werden.

Andere Anforderungen an MDM zeigen sich bei den Geschäftsobjekten, die über Datenverknüpfungen voneinander abhängen. Da die Datenverknüpfungen vor allem fachliche Abhängigkeiten betreffen, sind hierbei die Fachbereiche gefordert, die Funktionen des MDM zu nutzen. Hierbei kommt es auf Dauer zu einer Mischung von Benutzerinteraktion und automatisierbaren Regelwerken. Diese Anforderungen stellen hohe Ansprüche an die Benutzerfreundlichkeit der MDM-Software aus Fachbereichssicht. Dazu gehört auch der Umgang mit

verschiedenen Versionen in der Struktur und in der Zeit. Die Abbildung der Geschäftsobjekte sowie den Verknüpfungen von und nach dem MDM-Datenmodell ist nur durch eine enge Zusammenarbeit von Fach- und IT-Experten spezifizierbar. Die dadurch in den Metadaten abgelegten Beschreibungen unterliegen erfahrungsgemäß einem eher langsamen Änderungszyklus. Diese Anforderungen stellen wiederum hohe Ansprüche an die Benutzerfreundlichkeit der MDM-Software aus Sicht der Fachbereiche. Dazu gehören das Umschalten zwischen der Zeitsicht und der Beziehungssicht sowie der Umgang mit den Datenmodellen der Fachbereiche.

Die Aktivitäten rund um MDM sind auch organisatorisch durch Regeln zu definieren (Kollaborative Prozesse). Das bedeutet, es müssen für jeden Beteiligten Rollen, Funktionen sowie die Reihenfolge der Aktivitäten festgelegt und im MDM-System abgelegt werden. Zur Ablage der Business Rules ist ein Workflow-Werkzeug erforderlich. Zwei wesentliche Anforderungen müssen erfüllt werden:

- Beschreibung der Aktivitäten aus der Sicht der einzelnen Benutzer (subjektbezogen) und
- Verknüpfung der Aktivitätenbeschreibung mit den Funktionen durch den Fachanwender.

Diese Anforderungen und deren Verknüpfung mit Zugriffsrechten stellen wiederum hohe Ansprüche an die Benutzerfreundlichkeit der MDM-Software aus Fachbereichssicht. Abbildung 4 zeigt die beschriebenen Einsatzszenarien grafisch.

Reifegrad von MDM-Produkten

Die derzeit am Markt befindlichen MDM-Lösungen lassen sich einerseits den beschriebenen Einsatzszenarien (Abbildung 4) zuordnen, andererseits aber auch in Komplettbeziehungsweise Speziallösungen einteilen. Eine Komplettlösung ist eine Suite von Modulen, mit denen alle Nutzungsfelder abgedeckt werden sollen. Speziallösungen sind Werkzeuge, die ganz bestimmte Nutzungsfelder sehr gut abdecken. Um den Funktionsumfang zu erweitern, müssen sie mit anderen Produkten kombiniert werden.

Der Reifegrad einer angebotenen Lösung ist daher nur festzustellen, wenn die Eigenschaften genau betrachtet und sorgfältig auf die Anforderungen eines Unternehmens abgebildet werden. Die alleinige Klassifizierung im Sinne der Applikationsschicht in Abbildung 2 erlaubt nur eine sehr grobe Aussage über die Eignung eines Produkts für eine bestimmte Firma. Damit kann jeweils ein erster Filter über die Softwareanbieter gelegt werden.

Generell fließen Erkenntnisse der Softwareanbieter aus Kundenprojekten rasch in die Weiterentwicklung der Werkzeuge ein. Dies führt zu einer hohen Marktdynamik. Es kommt häufig zu Anbieterübernahmen oder zu einer Eingliederung spezifischer Lösungen als OEM-Komponente. Dies zeigt sich insbesondere im Bereich Datenintegration, wo schon lange erprobte Lösungen mit neuen, MDM-spezifischen Modulen kombiniert werden oder bei Datenqualitätslösungen, die in MDM-Systeme integriert werden.

Beim Thema Datenverknüpfungen, dem modernsten Einsatzszenario von MDM, ist der Markt sehr stark in Bewegung. Hinzu kommt, dass Experten aus den Fachbereichen wie Finanzwesen und andere Nicht-IT-Experten die Lösung einsetzen und daher trotz der sachlichen Komplexität eine hohe Benutzerfreundlichkeit (Usability) erwarten. Diese Ansprüche führen dazu, dass hoch spezialisierte Nischenanbieter, die oft nur lokal aufgetreten sind, scheinbar über Nacht global wahrgenommen werden.

Ein Höchstmaß an Komplexität erreichen MDM-Lösungen, wenn Business-Process-Management (BPM)-Komponenten integriert werden. Es müssen Anforderungen in der automatischen sowie in der menschengetriebenen Prozessabwicklung erfüllt werden. Diesen Anforderungsmix erfüllen derzeit sehr wenige BPM-Produkte. Beide Disziplinen sind aufgrund der Geschichte von BPM auf zwei verschiedene Entwicklungsrichtungen zurückzuführen. Werkzeuge zur Prozessvisualisierung mit erweiterten Möglichkeiten gibt es bereits lange. Im Rahmen der neuen technischen Möglichkeiten des Prozessmanagements treten immer mehr Anbieter mit Möglichkeiten zur Prozessautomatisierung auf. Die relativ jungen Werkzeuge kämpfen noch mit unterschiedlichen Sprachdialekten sowie mit verschiedenen Lösungsansätzen, die sich erst im Rahmen eines Standardisierungsprozesses am Markt durchsetzen müssen. Master Data Management erfordert BPM-Lösungen, die parallele Prozesse sowie eine spontane Generierung von Prozessen verarbeiten können.

Insgesamt ist zu erkennen, dass Anbieter von MDM-Produkten noch einer Reihe von Herausforderungen gegenüberstehen. Der Reifegrad von MDM-Lösungen wird mit der Bewältigung der genannten Herausforderungen steigen. ❑

Dr. **Siegmund Priglinger** ist Analyst und Berater bei BARC und Repräsentant von BARC in Österreich. Seine fachlichen Schwerpunkte sind Business Intelligence, Data Governance und Master Data Management als Teil von IT Governance. Dr. Priglinger hat mehr als 25 Jahre Erfahrung als Produkt- und Lösungsanbieter, IT-Manager und Unternehmensberater für IKT. Er unterstützt sowohl Softwarehersteller bei deren „Business Development" als auch Softwarenutzer bei Strategie- und Architekturfragen und im Einsatz und der Evaluierung von Software aus Sicht „Software enables the Business".

BARC

Das Business Application Research Center (BARC) ist aus den komparativen Produktanalysen am Lehrstuhl Wirtschaftsinformatik der Universität Würzburg von Prof. Dr. Reiner Thome hervorgegangen. In seiner Stellung als unabhängiges Institut ist BARC strikt neutral gegenüber Software-Anbietern. Dies bedeutet, dass keine Gebühren für die Aufnahme in Software-Evaluationen oder Provisionen bei der Empfehlung von Software erhoben werden. BARC bietet auch keine Implementierung von Software an, um keine internen Interessen zu erzeugen.

BARC-Mitarbeiter sind seit 1994 in der Evaluation von Business-Intelligence- und Datenmanagement-Produkten sowie der Beratung von Unternehmen tätig. Dabei vereinen die BARC-Analysten Markt-, Produkt- und Einführungswissen. Know-how-Basis sind die seit Jahren ständig durchgeführten Marktanalysen und Produktvergleichsstudien, die ein umfassendes Detailwissen über den Leistungsumfang aller marktrelevanten Software-Anbieter und neueste Entwicklungen im Markt sicherstellen.
www.barc.de

InterSystems stellt BI-Software vor

„DeepSee“ erlaubt Business Intelligence in Echtzeit direkt auf transaktionsverarbeitende Unternehmensanwendungen.

Als Antwort auf den steigenden Bedarf an Business Intelligence (BI) für die Entscheidungsunterstützung zur Steuerung von Geschäftsprozessen hat InterSystems die embedded Echtzeit-BI-Software DeepSee vorgestellt. DeepSee soll die Nutzung von BI aus der traditionellen Nische - der strategischen Planung unter Einsatz analytischer Experten-Funktionen - herausholen und auf die täglichen Entscheidungsprozesse aller geschäftlichen Ebenen ausweiten.
DeepSee ist das neueste Mitglied einer innovativen Softwarefamilie von InterSystems, zu der außerdem die hochperformante Objektdatenbank Caché, die Plattform für regionale und nationale elektronische Patientenakten HealthShare und die schnelle Integrationsplattform Ensemble zählen.

Zum heute verfügbaren Angebot an BI-Produkten bildet DeepSee eine hochperformante und kostengünstige Alternative. Typisch für die traditionellen Produkte sind riesige Data Warehouses mit offline gespeicherten Informationen, deren Datenmodelle von spezialisierten Wirtschaftsanalytikern oft genug ohne große Kenntnis der operativen Geschäftsanwendungen entworfen wurden. Die Einführung solcher Standalone-Werkzeuge geht allzu oft mit erheblichen Consulting- und Implementierungsaufwand einher, der leicht sechsstellige Beträge erreicht.

Vor allem aber trennen die meisten BI-Produkte ihre Analysefunktionen strikt von den operativen Anwendungen, in denen die Geschäftsprozesse ablaufen, sodass für Auswertungen um Stunden, Tage oder sogar Wochen veraltete Information zur Verfügung steht. „Unter dem Strich zählt BI zu jenen IT-Lösungen, die seit Jahrzehnten zu viel versprochen und zu wenig geliefert haben. Die Fehler und Unzulänglichkeiten sind geradezu legendär“, sagt Paul Grabscheid, Vice President of Strategic Planning bei InterSystems.

Mit embedded Echtzeit-BI stehen die Business-Intelligence-Funktionen dagegen direkt in den transaktionsverarbeitenden Anwendungen zur Verfügung. So können die Nutzer mit den aktuellen operativen Daten arbeiten, diese im richtigen Kontext beurteilen und mit BI-Mitteln direkt in Workflows eingreifen, Geschäftsregeln anpassen oder andere Maßnahmen veranlassen, die die Unternehmensleistung optimieren.

„In Situationen wie etwa der langfristigen Planung durch Analytiker mögen historische Daten immer noch ausreichend sein“, stellt Grabscheid fest. „Wer in der heutigen Wettbewerbssituation sein Unternehmen jedoch effektiv steuern will, braucht für die täglichen Entscheidungsprozesse Zugriff auf aktuelle operationelle Daten.“

Die Vorteile von DeepSee:

- Transaktionsorientierte Bitmap-Indizes, eine InterSystems-eigene Technologie für kurze Antwortzeiten bei komplexen Abfragen und hohe Performance trotz intensiver Transaktionsverarbeitung ermöglichen die Abfrage aller Informationen in Echtzeit.
- Entwicklern stehen in DeepSee fertig vorbereitete Grafiken, Diagramme, Tabellen, Reports und Dashboards zur Verfügung, die sich nahtlos in die Anwendungen integrieren lassen. Die Anwender im Unternehmen erhalten so alle benötigten Informationen, um effektiver im Wettbewerb zu bestehen und den heute geforderten hohen Grad an Kundensupport zu leisten.
- Im Gegensatz zur traditionellen BI kann auf den Aufbau und Betrieb teurer Data Warehouses verzichtet werden.

Stammsitz von InterSystems in Cambridge, MA, USA

Echtzeit-Information für den Unternehmenserfolg

DeepSee wurde speziell dafür entwickelt, professionellen Softwareentwicklern alle Funktionen in die Hand zu geben, mit denen diese vorhandene Anwendungen modernisieren und um BI erweitern oder neue Anwendungen erstellen können, die von Anfang an über BI-Fähigkeiten verfügen. Zugleich erlaubt DeepSee großen Organisationen im Gesundheitswesen, der Wirtschaft oder dem öffentlichen Dienst, ihren Endanwendern alle die Informationen zur Verfügung zu stellen, auf deren Grundlage zeitnahe kritische Entscheidungen direkt im Tagesgeschäft getroffen werden können.

„Markenzeichen von Anwendungen mit Echtzeit-BI ist, dass sie die Frage beantworten können: Was sollte ich in diesem Moment anders machen? Durch die Ergänzung unternehmenskritischer Anwendungen um aktionsorientierte Darstellungen mit direktem Drill-down zu benötigten Details, gibt DeepSee Entscheidern alle Informationen an die Hand, die diese in Echtzeit benötigen“, sagt Grabscheid.

DeepSee ist unter Windows, Linux, Mac, UNIX und OpenVMS verfügbar.

www.InterSystems.de

WWW.KSECTION.COM

k.section®

SUSTAINABLE CRM SERVICES

MICROSOFT DYNAMICS CRM & ORACLE | SIEBEL CRM + 43 1 894 01 51 . CRM@KSECTION.COM

Cognos Performance 2008

„Der direkte Weg zu optimalem Performance Management" - Veranstaltung am 23. Oktober in Wien

Cognos, an IBM Company, und weltweiter Anbieter von Business-Intelligence- und Performance-Management-Lösungen, lädt am 23. Oktober zur Cognos Performance 2008 in der Reed Messe Wien.

Im Rahmen dieser eintägigen Veranstaltung werden umfassende Informationen zu den neuesten Features und Möglichkeiten von Cognos-Lösungen in den Bereichen Reporting, Analysen, Dashboarding, Scorecarding, Planung und Konsolidierung geboten. Praktisches Wissen, das von Unternehmen sofort umgesetzt werden kann.

Die Performance 2008 richtet sich an all jene, die bereits mit Cognos-Lösungen arbeiten, sie bewerten oder technisch unterstützen - also an IT-Entscheider, IT-Fachkräfte, Finanzanalysten und Business User. Aber auch jene, die noch nicht Cognos-Kunden sind, und Berichtswesen, Analyse, Scorecarding, Planung oder Konsolidierung im Unternehmen einführen wollen, sollen von dem umfangreichen Informationsangebot dieser Veranstaltung profitieren.

Das ist auf der Performance 2008 zu sehen:

- die neuesten Features und Möglichkeiten von Cognos-Lösungen in Bereichen wie Reporting, Analysen, Dashboarding, Scorecarding, Planung und Konsolidierung,
- neue Techniken zur Implementierung und Administration von IBM Cognos 8 Business Intelligence,
- analytische Lösungen wie IBM Cognos TM1 für die Modellierung, Planung und das Reporting von Szenarien,
- rollen-basierte Ansätze zur BI-Standardisierung
- umfassende Informationen, wie man bestehende SAP-Investitionen mit Cognos Information On Demand (IOD) von IBM ausschöpft.

„Die Performance 2008 zeigt, wie Unternehmen bestehende Investitionen in BI- und Performance-Management-Lösungen von Cognos effektiver ausschöpfen können." - **Dieter Klinka**, Cognos Austria, an IBM Company

Die Performance 2008 ist eine ganztägige Veranstaltung und beinhaltet auch Produkt-Demos und Informationen zu Services, Support, Partnern und Benutzergruppen. Die Veranstaltung beginnt um 9.00 Uhr und endet um 17.45 Uhr. Im Anschluss daran lädt Cognos zu Buffet und Live-Musik.

www.ibm.com/software/data

www.cognos.com/at

BI bei Raiffeisen Capital Management (RCM)

MicroStrategy als Basis aller Reporting-Strukturen: Im Rahmen der permanenten Weiterentwicklung interner Prozesse fiel die Entscheidung von Raiffeisen Capital Management (RCM) beim Umstieg von der manuellen Informationsaufbereitung zu einem automatischen Reporting-System auf die Business-Intelligence-Software von MicroStrategy.

Raiffeisen Capital Management steht für Raiffeisen Kapitalanlagen Gesellschaft, Raiffeisen Vermögensverwaltungsbank, Raiffeisen International Fund Advisory und Raiffeisen Immobilien Kapitalanlagen-Gesellschaft. Nach der Gründung des Unternehmens im Jahr 1985 gelang es in den vergangenen 16 Jahren, die Marktführung zu erobern und bis heute zu halten. Derzeit liegt der Marktanteil bei 23 %, die Asset unter Management belaufen sich auf rund 40 Mrd. Euro. Über den Heimatmarkt Österreich hinaus ist die Raiffeisen Capital Management heute auch ein führender Player im zentral- und osteuropäischen Geschäft.

Die MicroStrategy-Lösung ermöglicht das Reporting für Mitarbeiter und Großkunden und reduziert den Arbeitsaufwand für die betroffenen Abteilungen Reporting und Information Technology. Durch die Software erübrigt sich die manuelle Aufbereitung der Fondsberichte für Kunden und Mitarbeiter und die Effizienz der Qualitätskontrollen steigt an. Seit der Implementierung vor zwei Jahren verfügen 80 % der rund 10.000 Berichte, die zu Monatsultimos in der Reporting-Abteilung erstellt werden, über eine Antwortzeit von weniger als fünf Sekunden.

So ist es bei der RCM dank der neuen Software möglich, dass auch abteilungsfremde Fondsberater, Asset Manager und Kunden auf Berichte zugreifen und diese im Self-Service-Modus weiterbearbeiten. Einzelne Power-User unterschiedlicher Abteilungen nutzen OLAP-Anfragen, um Ad-hoc-Vergleiche verschiedener Fonds zu generieren. Sie erhalten auf diese Weise in Kürze tagesaktuelle Informationen, die eine Basis für rasche und fundierte Entscheidungen bilden.

Zufriedenheit und Effizienz gestiegen

Astrid Binder, Reporting Abteilung der RCM, streicht die dadurch entstanden Vorteile wie folgt hervor: „MicroStrategy zeichnet sich als äußerst anwenderfreundliches Produkt aus, das unsere tägliche Arbeit erheblich erleichtert. Da RCM-Mitarbeiter und -Kunden MicroStrategy-Berichte und -Analysen über das Web erhalten und diese nun auch selbst bearbeiten können, ist die Zufriedenheit und Effizienz auf Kundenseite wie im Unternehmen deutlich gestiegen."

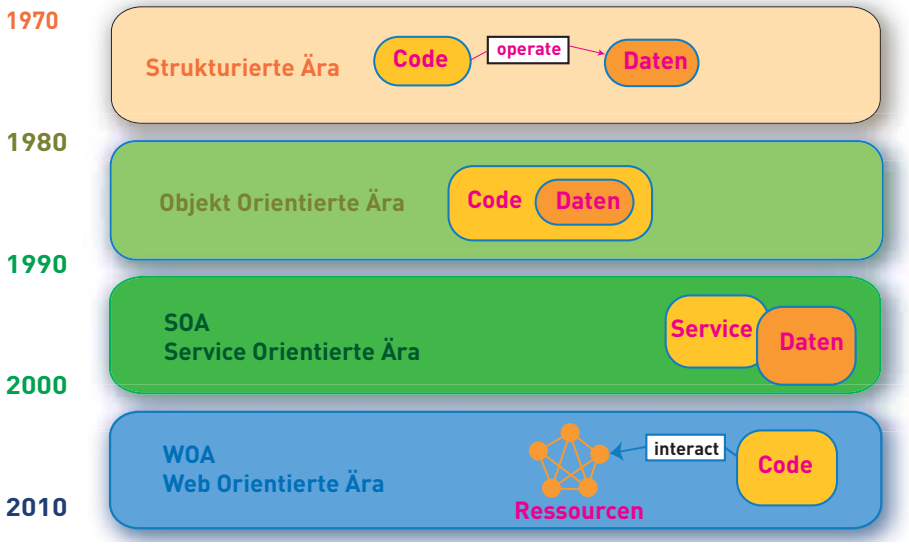
MicroStrategy ist seit der Gründung 1989 ein globaler Player in der Business-Intelligence-Technologie. Das Unternehmen bietet integrierte Reporting-, Analyse- und Überwachungssoftware, die führende Unternehmen weltweit täglich bei der Entscheidungsfindung unterstützt.

www.microstrategy.at

Die zweite Chance für SOA

Viele Erfolgsstorys rund um SOA haben eines gemeinsam: Es handelt sich um Lösungen, die im Web laufen. Dort heißen sie dann WOA. Über langwierige Begriffsdiskussionen, Business-prozesse im YouTube-Rausch und echte Chancen im Web.

Alexandra Riegler



Jede IT-Saison, die etwas auf sich hält, schenkt der Branche ein neues Akronym. Von der Erfindung bis zur tatsächlichen Verbreitung vergehen bisweilen Jahre. Dass die Web Oriented Architecture - WOA - noch über keinen deutschsprachigen Wikipedia-Eintrag verfügt, bedeutet daher nicht, dass diese eben erst erfunden wurde. Für Analysten von Gartner war WOA bereits Ende 2005 ein Thema. Nicholas Gall, Analyst und Vice President bei Gartner, gilt gewissermaßen als ihr Erfinder. In einem Blogeintrag von 2006 bringt er die Abkürzung auf eine Kurzformel: „WOA = SOA + WWW + REST." SOA bezeichnet dabei die Serviceorientierte Architektur, REST den sogenannten Representational State Transfer, eine spezielle Methode, um Anfragen an Server zu schicken. Jede Operation erhält dabei eine eigene URL.

Gall führt aus, dass es sich bei WOA um ein zu SOA zählendes Programmdesign handelt, das auf der Architektur des Webs basiert - vorausgesetzt, die Lösungen erfüllen eine Reihe von Anforderungen, etwa, dass diese von überall her zugänglich sind, dezentral betrieben werden und alle Services nach dem selben Muster ansprechen.

Das Ganze sollte sich zunächst nicht vorrangig an strengen Vorgaben orientieren. Vielmehr seien unter WOA webzentrierte Services zu verstehen. Zum Ziel können Unternehmen allerdings auch anders kommen: Denn REST ist laut Gall nicht die Voraussetzung dafür, um weborientierte Lösungen zu schaffen.

Sechs Voraussetzung für WOA

Auf den Punkt zu bringen, was WOA nun alles einschließt, scheint nicht einfach. Einige Experten versuchen sich mit der Beschreibung, dass WOA datenorientiert und SOA serviceorientiert sei. Dienste, die mit der einen Technologie erstellt wurden, seien wiederverwendbar, die anderen hingegen einfacher gestrickt und noch schneller zu kreieren.

Bezeichnend für den Umgang mit dem Begriff ist eine Diskussion, die von Dana Gardner, Präsident und Principal Analyst bei Interarbor Solutions, einberufen wurde und als Webcast erschien. Das halbe Dutzend teilnehmender Analysten behilft sich dabei mit Formulierungen wie „ich glaube, das ist es, worum es sich bei WOA handelt" oder „in meiner Wahrnehmung".

Überraschend klare Worte findet unterdessen der Stratege Phil Wainewright, der sich mit IT-Trends auseinandersetzt und als Experte für SaaS gilt. „Es sind zwei Seiten des selben Korridors", sagt Wainewright. Bei jedem „ernsthaften Provider" sei unter dem WOA-Angebot eine SOA-Basis zu finden. „Wir würden innerhalb der Industrie schon ein wenig dümmlich dastehen, wenn wir nun damit beginnen, die Unterschiede zwischen zwei künstlich geschaffenen Begriffen zu diskutieren", so Wainewright.

WOA gegen Komplexität

Wenn man sich mit SOA-Diensten ins Internet und damit in eine Umgebung mit vielen unterschiedlichen Teilnehmern begibt, braucht es laut Wainewright den Ansatz des „größten gemeinsamen Nenners". Um alles aneinanderzufügen werden, die Dinge so einfach und standardisiert wie möglich gehalten. Der Schlüssel dazu ist REST, mit dem sich die Schnittstellen zwischen den Systemen auf eine überschaubare Anzahl reduzieren lassen.

Die Technologie ist seit gut zehn Jahren vorhanden, einfach zugänglich und bezeichnet damit nach Ansicht einiger Experten eine Art Gegentrend zur Komplexität. Vergleichbar ist die Entwicklung zum Beispiel mit Ajax, der asychronen Datenübertragung zwischen Servern und Browser-Software. Ajax ist seit langer Zeit bereits im Einsatz und immer wieder werden neue Wege gefunden, dieses einem anderen Zweck zuzuführen.

Damit war es mit WOA nicht so sehr das Ziel, SOA zu entwirren, mit dem viele Unternehmen weiterhin nicht von der Stelle kommen, als vielmehr eine möglichst breite Plattform zu schaffen.

In einem Interview mit dem Online-Magazin „IT Business Edge" versuchte Gartner-Mann Gall zuletzt Unklarheiten rund um WOA aus der Welt zu schaffen. Zunächst, so stellt der Analyst fest, sei SOA keine Architektur, sondern lediglich ein Architekturstil. „Es kann verschiedene Architekturen geben, die als SOA gelten (...), ähnlich wie viele Häuser zum Kolonialstil zählen. Diese können unterschiedlich aussehen, doch so lange sie bestimme Charakteristika erfüllen, sind sie Kolonialstil." Um „echte" SOA handelt es

sich demnach nur, wenn die Systeme modular, verteilbar, beschreibbar, wiederverwendbar und lose gebündelt seien. WOA geht noch einen Schritt weiter, zumal es alle fünf SOA-Kriterien zu erfüllen gilt und zusätzlich REST mit an Bord sein muss.

Kritik, dass sich SOA und REST gar im Weg stünden, weist der Berater von der Hand: „Jede einzelne der Voraussetzungen für REST leitet Unternehmen an, wie sie die großen fünf (Kriterien; Anm.) von SOA erfüllen sollen."

WOA spricht YouTube

Während SOA für viele Unternehmen weit nicht die erwarteten Ergebnisse liefert, weil es beispielsweise beim Business Alignment und dem Return on Investment (ROI) hapert, macht WOA nun neue Versprechungen. Bereits die Verbindung des Begriffs mit Web 2.0 und seinen Angeboten wie Cloud Computing oder Mashups scheint für Wachstum zu stehen. Doch was kann der YouTube-Faktor für Business-Applikationen tun? „Kurz gesagt: Es ist Jahre her, seit SOA derart interessant ausgesehen hat", ist Dion Hinchcliffe, CTO und Gründer von Hinchcliffe & Company überzeugt.

Die dazu gehörigen Business-Szenarien sind bereits in Griffweite. WOA hat dabei SOA gewissermaßen rechts überholt. Während sich Unternehmen mit der Implementierung von SOA abmühten, entstanden draußen im Web leichtfüßig innovative Services. Ob all jene nach der strengen Definition von Gartner auch wirklich WOA-Dienste sind, bleibt allerdings dahingestellt.

Zu den erfolgreichsten Angeboten zählt Amazon Web Services (AWS). Vor zwei Jahren noch als Hobbyprojekt von CEO Jeffrey Bezos belächelt und von den Shareholdern für seine hohen Kosten kritisiert, operiert AWS inzwischen in den schwarzen Zahlen. Eine Vielzahl an Drittanbieter strickt Dienste rund um die dynamisch verfügbare CPU-Power der „Elastic Compute Cloud" oder das Speicherangebot „Simple Storage Service".

Die Argumentation, dass es einerlei sei, ob Businessprozesse im eigenen Rechenzentrum oder in der Internet-Wolke betrieben werden, trifft nur bedingt zu. Unternehmensstrukturen gleichen jenen des Webs eben nur bedingt. Der Trend von WOA wird sich laut Experten weiter durchsetzen, aber eher als eine langsame Migration. Kurzfristige Erfolge dürften sich vor allem in Zusammenhang mit Infrastrukturangeboten wie jenen von Amazon zeigen. Analyst Gall rät Firmen vor allem zu einem: sich auf die Wiederverwendbarkeit der Dienste und ihre lose Gruppierung zu konzentrieren. Wenn Unternehmen das nicht einhielten, stehen sie am falschen Dampfer - und das bei jeder der verfügbaren WOA-Definitionen.

aws.amazon.com
www.gartner.com
hinchcliffeandcompany.com
www.interarbor-solutions.com

Sybase bringt neuen PowerDesigner

Sybase hat den PowerDesigner 15 angekündigt. Die neuen Version des Modellierungs- und Design-Werkzeugs soll Unternehmen bei der Optimierung der Geschäftsprozesse helfen sowie eine Enterprise-Architektur (EA) zu modellieren und zu implementieren.

Die Link & Synch-Technologie erlaubt es Entwicklern von Enterprise-Architekturen, IT-Fachleuten und den Verantwortlichen in den Fachbereichen, ihre IT an den Geschäftszielen auszurichten. Verbesserte Funktionen für die Impact-Analyse machen die Auswirkungen von Veränderungen transparent. Sie werden für alle Nutzer sichtbar, unabhängig von deren technischen Kenntnissen.

Mit PowerDesigner 15 können Unternehmen die verschiedenen Elemente ihrer IT wie Systeme, Daten, Anwendungen und Netzwerke an veränderte geschäftliche Ziele, Prozesse und Anforderungen anpassen. Das Ziel ist es, bisher meist in verschiedenen „Silos" verstreutes und abgekapseltes Wissen über diese IT-Komponenten zusammenzuführen. So können Unternehmen schneller auf Veränderungen reagieren, die Ziele der verschiedenen Geschäftsbereiche besser unterstützen und regulatorische sowie Compliance-Anforderungen erfüllen.

Die Bedeutung von EA-Tools liegt nach Aussage von Greta James, Research Vice President bei dem Marktforscher Gartner, darin, dass „die geschäftlichen Strategen, Planer und Analysten das komplexe Zusammenspiel von IT-Ressourcen und deren Unterstützung des Business genauer verstehen". Auch Anwender betonen diesen Aspekt. „Wir setzen PowerDesigner jetzt seit drei Jahren ein, um die IT besser auf unser Geschäft auszurichten. Die Features dieses Werkzeugs haben uns geholfen, auf Veränderungen unserer Geschäftsprozesse dynamisch zu reagieren sowie unsere Kunden und Partner besser zu unterstützen", sagte Dave Winkler, Emerging Technology Data Architect bei Stanley Inc.

Die wichtigsten Leistungsmerkmale zusammengefasst:

- Link & Synch-Technologie: Mit dieser Funktionalität erfasst PowerDesigner 15 die Schnittpunkte zwischen allen Architekturebenen und allen Perspektiven auf das Unternehmen - ob Geschäftsprozesse, objektorientierte Modelle, konzeptionelle und physische Datenmodelle, XML-Modelle und viele andere Repräsentationen: Alle Nutzergruppen können Veränderungen deutlich sichtbar machen und implementieren.
- Neues Enterprise-Architecture-Modell: Anwender können alle Metadaten erfassen, die für traditionelle EA-Analyse relevant sind.
- Neues Diagramm für Impact-Analysen: Die komplexen Auswirkungen und Abhängigkeiten von Veränderungen werden visualisiert. Die damit verbundenen Kosten- und Zeitaspekte können leichter gemanagt werden.
- Enterprise Architecture Editor: Das Werkzeug bietet eine individuell abgestufte Unterstützung selbstentwickelter und standardisierter Frameworks.
- Neuer Repository Web Viewer: Nutzer aus den verschiedenen Unternehmensbereichen können unabhängig von ihrem technischen Hintergrund gemeinsam die Metadaten der Enterprise-Architektur nutzen.
- Neuer Import von Visio von Microsoft: Diese Funktion erlaubt es, geschäftliche Metadaten zu erfassen und in die Enterprise-Architektur einzubinden.

www.sybase.com/powerdesigner

maupi.com

Ich will das Original mit allen Fakten in der Hand haben!

monitor

IT-BUSINESS IN ÖSTERREICH 2008

Daten, Fakten und Trends zur österreichischen IT-Wirtschaft und zum IT-Standort Österreich

08

Der Jahres-Gesamtüberblick mit den wichtigsten Fakten und Trends im IT-Sektor.
Exklusiv mit den top-aktuellen IDC-Daten!

Die siebte Ausgabe des Standardwerks bietet viel Neues:
Cover, Layout, Grafik, bessere Übersichtlichkeit, erweiterter Bundesländer-Teil u. v. m.

Das Buch, das keine Fragen offen lässt.

Bestellen Sie jetzt „IT-Business in Österreich 2008" zum Preis von € 25,- und erhalten Sie auf Wunsch ein Halbjahresabo des MONITOR gratis dazu. MONITOR – immer bestens informiert!

Bohmann Druck und Verlag GmbH & Co KG, Leberstraße 122, 1110 Wien. office@monitor.co.at, www.monitor.co.at/itbuch, Tel. +43 (0)1 740 95 - 410

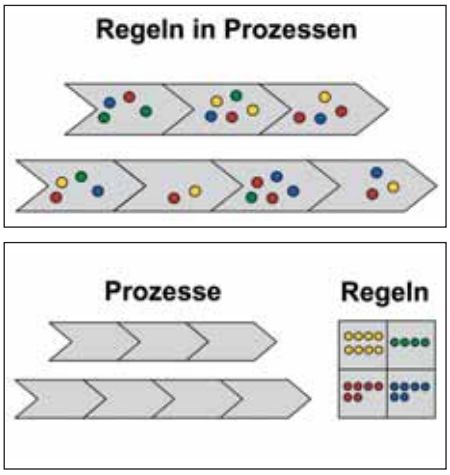
Flexibel agieren mit modellierten Business Rules

Im Hype der Serviceorientierten Architekturen (SOA) sind nun Geschäftsregeln - auch Business Rules genannt - in aller Munde. Warum beschäftigen sich Unternehmen mit Geschäftsregeln, und wie hängen diese mit der Beschreibung von Geschäftsprozessen zusammen? Weil Geschäftsprozesse und Geschäftsregeln strikt getrennt werden und Änderungen von Geschäftsregeln erfolgreich bewältigt werden können.

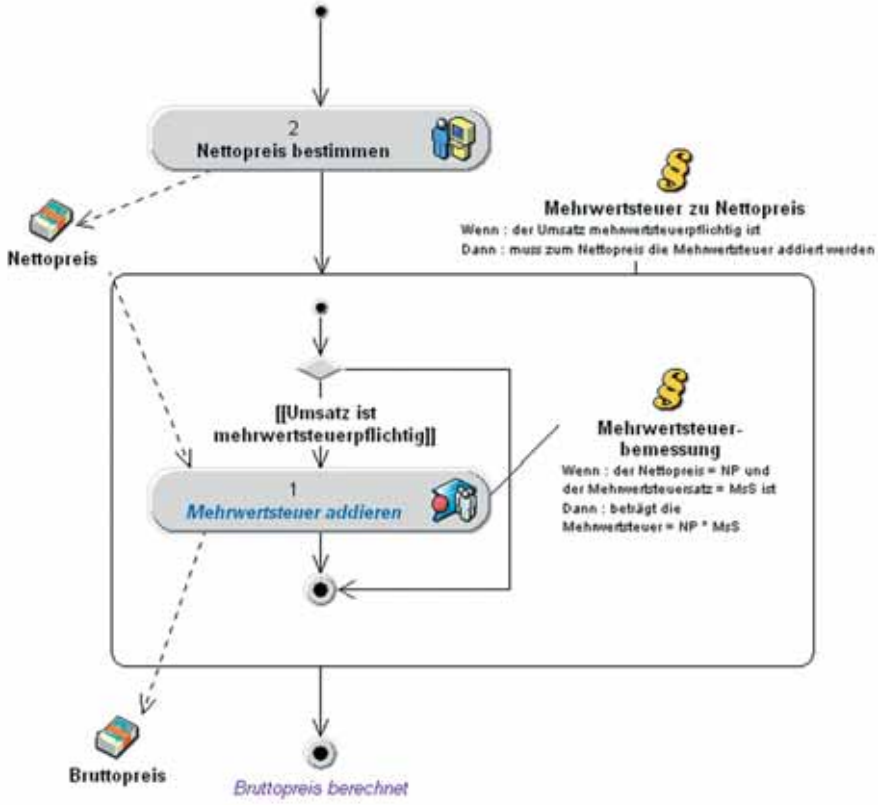
Maria Deeg

Bei vielen Geschäftsprozessen müssen sich die Mitarbeiter an Vorgaben halten. Über eine Vielzahl an Regeln wird gesteuert, wie der Geschäftsprozess abläuft. Die IT-Anwendungen werden in zunehmend mehr Unternehmen auf die Prozesse und Regeln abgestimmt, um eine höhere Prozessqualität zu erreichen.

Wird eine Geschäftsregel geändert - sei es durch die Unternehmensleitung oder durch den Gesetzgeber - geht in vielen Unternehmen die fieberhafte Suche los, welche Prozesse und Anwendungen davon betroffen sind. So können scheinbar kleine Gesetzesänderungen große Effekte haben: Wie sieht die Umsetzung aus, und können sie rechtzeitig implementiert werden?



Prozess getrennt von Regeln



Prozess mit Verweis auf Regeln

Ein Beispiel: Es ist durch den Gesetzgeber geregelt, wer, wann, wieviel Mehrwertsteuer zahlen muss. Jetzt geht es darum, die Prozesslogik (Wenn etwas mehrwertsteuerpflichtig ist, dann muss ...) von der Entscheidungslogik (Welcher Umsatz ist mehrwertsteuerpflichtig, und wie hoch ist die Mehrwertsteuer?) strikt zu trennen. Mit anderen Worten: in dem Geschäftsprozessmodell werden folglich die Geschäftsregeln getrennt modelliert, im Prozess wird jeweils nur auf die Regeln verwiesen. Der Vorteil dieser Vorgehensweise: Die Änderungen müssen an einer einzigen Stelle durchgeführt werden und sind sofort an allen relevanten Stellen verfügbar.

Geschäftsregeln beschreiben

Im Detail wird in einem Prozess, dessen Ablauf durch eine Regel gesteuert werden soll, die Ablaufvariante modelliert. D. h., es werden die verschiedenen möglichen Pfade, die der Prozess durchlaufen soll, beschrieben. In unserem Beispiel wird einerseits ein Pfad mit Addition der Mehrwertsteuer festgelegt und ein weiterer für die Fälle, in denen keine Mehrwertsteuer anfällt.

An der Entscheidung wird die Bedingung lediglich abstrakt modelliert. In diesem Fall heißt die Bedingung: „Umsatz ist mehrwertsteuerpflichtig". Die Entscheidungslogik, wann die Mehrwertsteuer addiert werden muss, wird in der Regel „Mehrwertsteuer zu Nettopreis" definiert. Im Prozess wird die Regel nur referenziert. Ebenso beschreibt eine eigene Regel, wie sich die Höhe der Mehrwertsteuer berechnet.

Die Regeln selbst werden in der Wenn-Dann-Form strukturiert:

- WENN der Nettopreis = NP und der Mehrwertsteuersatz = MsS ist
- DANN beträgt die Mehrwertsteuer = NP * MsS

Der WENN-Teil der Regel wird als *Regelprämisse* bezeichnet, der DANN-Teil als *Konklusion*.

In diesem Beispiel handelt es sich um eine strukturelle Regel. Sie sind unbeugsam, und man spricht daher auch von „Unumgänglichkeiten".

Operative Regeln steuern dagegen direkt den Ablauf des Prozesses. Der DANN-Teil ist eine *Aktion*:

- WENN der Umsatz mehrwertsteuerpflichtig ist,
- DANN muss zum Nettopreis die Mehrwertsteuer addiert werden.

Operative Regeln sind daher beugsam, d. h. sie können übertreten werden.

Operative Regeln gibt es in einer Vielzahl von Bedeutungen. Im Beispiel handelt es sich um eine Pflicht („muss"). Es können aber auch Zulässigkeiten („darf") oder Möglichkeiten („kann") beschrieben werden.

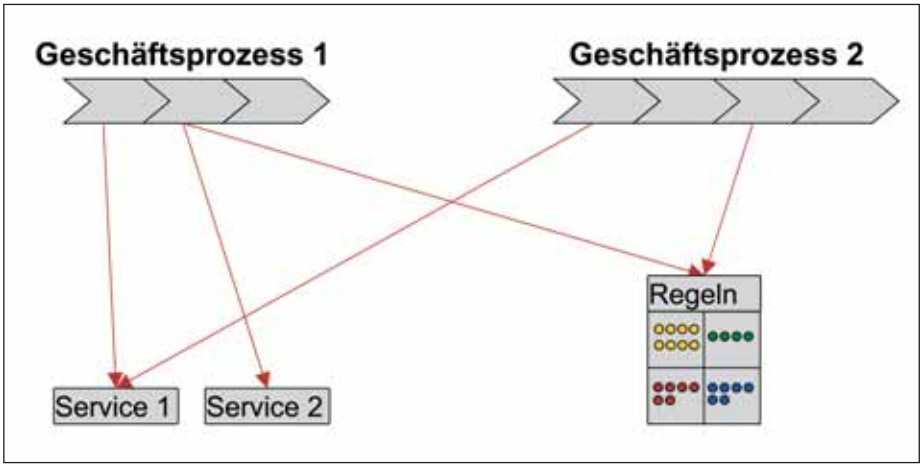
Mehrwertsteuerberechnung

Maria Deeg
ist Project Manager beim Nürnberger Software- und Beratungshaus MID GmbH
www.mid.de

Umsetzung in der SOA

In einer Serviceorientierten Architektur (SOA) wird die Trennung von Geschäftsregeln und Prozessen auch in der Architektur sowie in der Realisierung beibehalten. Die Regeln werden als ein weiterer Service betrachtet, der bei Bedarf genutzt werden kann.

Die Implementierung erfolgt über eine Regelmaschine (Rule Engine), die dafür verantwortlich ist, die Regeln für konkrete Geschäftssituationen auszuwerten. Die Prozesslogik greift auf den Regel-Service zu, d. h. die Regeln werden durch die Prozessmaschine orchestriert. Regeln werden also nur einmal zentral modelliert und implementiert und stehen dann zur Verwendung in verschiedenen Prozessen und Anwendungen zur Verfügung.



Umsetzung in der SOA

Fazit

Modelliert man im Rahmen der Geschäftsprozessmodellierung die Geschäftsregel explizit getrennt von der Prozesslogik und führt diese Trennung in der Implementierung fort, so werden Änderungen von Geschäftsregeln offensichtlich und damit beherrschbar.

Dies gilt sowohl für die Analyse und Abschätzung bei anstehenden Änderungen als auch für die Umsetzung und den Test von Änderungen.

Im Geschäftsprozessmodell können Prozessänderungen unabhängig von Regeländerungen modelliert werden, was die Komplexität des Modells deutlich reduziert. Die Fachabteilung erhält dadurch Planungssicherheit, die Realisierungszeiten werden verkürzt. Der entscheidende Vorteil ist allerdings, dass die geschäftlichen Regeln in der Fachabteilung transparent verfügbar werden und damit gesteuert werden können.

Die Abhängigkeit von einzelnen IT-Experten, die wissen, wo was wie zusammenspielt, kann somit aufgelöst werden.

Software Life Cycle Management: Alle Schotten dicht?

Wie Unternehmen ihre IT-Systeme beherrschbar und fehlerfrei halten können, darüber diskutieren Experten oftmals konträr. Was also leistet das Softwaretesting heute und morgen? Eine Standortbestimmung.

Lothar Lochmaier

Mangelhafte Routinen und das nachträgliche Ausbessern von Software-Applikationen ziehen in Wirtschaft und Industrie oftmals negative Folgen nach sich. „Neben dem wirklich ermittelbaren monetären Schaden kommt vor allem die massive Rufschädigung aller Beteiligten hinzu, die mitunter um ein Vielfaches schwerer wirkt", sagt Helmut Pichler, Präsident des Austrian Testing Boards (ATB).

Der Zusammenschluss von Experten widmet sich der Erarbeitung von Qualitätsstandards in der sicheren Softwareentwicklung und dem Testing. Seitdem österreichische Bildungseinrichtungen wie die TU Graz und Wien oder die Fachhochschule Hagenberg eigene Vorlesungen zum Thema Qualitätssicherung und Testing offerierten, seien angehende Techniker bereits mit einem relativ fundierten Basiswissen über das Testen gewappnet.

„Die Spezialisten kommen vor allem mit einem höheren Bewusstsein für Aspekte der Qualitätssicherung und die Notwendigkeit des Testens auf den Markt", bilanziert der Softwareexperte. Gefragt sind aber auch weiterhin in vielen Bereichen neue Forschungsansätze, um für die Unternehmen möglichst konkrete Lösungen und Modelle beizusteuern.

Konkret kommen laut Helmut Pichler heute bereits einige neue Verfahren zum Einsatz, etwa Werkzeuge, die in der Lage sind, Testfälle durch Berücksichtigung mehrdimensionaler Äkquivalenzklassen zu generieren und dadurch bislang verborgene Fehler aufzuspüren.

Im Expertenjargon wird dieses Verfahren als sogenannte bewusste „Fehlereinpflanzung" in den Code bezeichnet. „Dadurch wird die Robustheit von Codes verbessert", betont Pichler, der aber auch andere Verfahren als geeignet ansieht, wie neue Test-Script- Sprachen wie TTCN-3, die das Testen von Schnittstellen massiv erleichterten.

„Speziell im Produktivbetrieb werden Anwendungen noch vorwiegend als Black-Box betrachtet und es fehlen Automatismen und Prozesse auf Anwendungsebene", sagt Bernd Greifeneder, CTO dynatrace software GmbH, einem Spezialisten für Softwarediagnose. Er sieht den wichtigsten Knackpunkt im Mangel an Softwareunterstützung zur Förderung und Automatisierung der Zusammenarbeit.

„Ein Grund, warum neue Methoden vom Markt teilweise zögerlich aufgenommen werden ist, dass der Return of Invest noch nicht nachweisbar ist, also transparent gemacht werden kann." - **Helmut Pichler**, ATB

Klassische Aufteilung überfordert

Die klassische Aufteilung zwischen Entwicklung, Test Center, Data Center/Operations sei kaum mehr in der Lage, die auftretenden Probleme zu lösen. „Deshalb ist es unumgänglich, auf neue Life-Cycle orientierte Ansätze mit Softwareunterstützung zu setzen", betont der Experte. Der Life-Cycle Ansatz ziele auf eine bessere Automation, Integration und Kollaboration der Testprozedere und Standards, um Fehler möglichst zeitnah während der Entwicklung erkennen zu können und die Fehlerbehebungszeit zu verringern.

„Bei modellgetriebenen Ansätzen wird Code generiert, wobei Formalfehler theoretisch ausgeschlossen werden", so Greifeneder weiter. Allerdings steige damit die Abstraktion und es sei schwieriger, das dynamische Verhalten des generierten Codes, einem für den Entwickler unbekannten Code, abzuschätzen.

Zahlreiche modellgetriebenen Ansätze beziehen fortlaufende Integrationstests und das Performance-Management nicht mit ein, deshalb seien externe Werkzeuge und der Lifecycle-Ansatz notwendig. „In Unternehmen, in denen die QA-Abteilung

(Qualitätssicherung) ein Teil der Entwicklungsabteilung ist, funktioniert der Life-Cycle Ansatz bei funktionalen Tests schon sehr gut", betont Greifeneder.

Life-Cycle Application Performance Management sollte alle Bereiche umfassen, von der Entwicklung über das Testing bis hin zum Produktivbetrieb, um eine maximale Effizienzsteigerung zu erzielen. In Betrieben mit separaten Test-Centern dominiert nach Auffassung von Greifeneder noch eine große Kluft zwischen den IT-Abteilungen, was die kontinuierliche Integration erschwere.

Aber auch dort trage der Life-Cycle-Ansatz dazu bei, Brücken zwischen den Abteilungen zu schlagen und die Effizienz zu steigern. „Es ist definitiv ein Umdenken in der klassischen QA erforderlich", betont der Experte. „Das Problem dabei ist, dass die QA zum Teil wegrationalisiert wird, was Ängste schürt", räumt der Experte ein.

Dies lasse sich dadurch vermeiden, indem es gelinge, die Mitarbeiter aus der Qualitätssicherung unmittelbar in die Entwicklerteams zu integrieren und parallel dazu die Test-Automatisierung voranzutreiben. Doch gerade an der sensiblen Schnittstelle zwischen Mensch und Technik treten die größten Schwachstellen hervor.

Neue Methoden und ROI

„Ein Grund, warum neue Methoden vom Markt teilweise zögerlich aufgenommen werden ist, dass der Return Of Invest noch nicht nachweisbar ist, also nicht transparent gemacht werden kann", betont Helmut Pichler vom ATB. Im Klartext: Unternehmen lassen sich deshalb nur selten auf risikobehaftete „Experimente" mit neuen

Verfahren, Tools, Methoden ein. Sie setzen vielfach ausschließlich auf bereits Erprobtes.

Es dominiert zudem der verstärkte Kostendruck, der den Qualitätsanspruch oft relativiere, so der Experte weiter. Hinzu kommt das fehlende oder verloren gegangene Qualitätsbewusstsein, sowie eine generelle Kurzsichtigkeit in der Kalkulation von Projekten. Mittlerweile wieder in Mode kommt auch das klassische Requirement Engineering. Mit Hilfe dieses Verfahrens lassen sich gleich zwei Fehlerquellen minimieren.

Einerseits wird mit dem Auftraggeber klar abgestimmt, was bzw. wie sein Produkt am Ende sein soll und andererseits bekommt der Auftragnehmer bereits eine konkrete Aufgabenstellung. „Durch möglichst eindeutige Definition der Anforderungen fällt zwar mehr Aufwand beim Projektstart an, dieser ist jedoch sehr gut investiert - denn die besten Fehler sind natürlich die, die gleich gar nicht gemacht werden", rechnet Pichler vor.

Oft jedoch lassen sich die passenden Anforderungen anfangs nicht eindeutig definieren. In solchen Fällen bietet sich laut Pichler die „Agile Entwicklungsmethodik" an, ein Verfahren auf das etwa der Lösungsanbieter Anecon setzt. Allerdings gibt es auch hier noch offene Fragen.

„Diese Methodik ist sicher die Zukunft, doch bedarf es zur erfolgreichen Umsetzung auch einer gewissen Reife im Grad der Zusammenarbeit zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer", räumt der Experte vom ATB ein. Denn bei der „Agilen Entwicklungsmethodik" greift der Dienstleister unmittelbar ins Geschehen ein.

Ein Vertreter des Auftraggebers wird dabei voll integriert in den fortlaufenden Definitions- und Entscheidungsprozess eingebunden und übernimmt die Verantwortung für jede Iteration am Produkt. Die Grenzlinien zwischen interner und externer Dienstleistung verwischen sich, was ein großes Vertrauensverhältnis im Mix zwischen In- und Outsourcing voraussetzt.

Beim Auftraggeber setzt diese Methode ebenfalls erfahrene Mitarbeiter voraus, die sich sowohl mit der geänderten Planung auskennen müssen, nämlich immer ein lauffähiges System vorzuhalten, und außerdem die hohe Taktfrequenz bewältigen, nämlich im Rhythmus von zwei bis drei Wochen entsprechende Änderungen einzustellen. „Die Tester brauchen dafür viel Erfahrung, um einen vernünftigen Mix an Tests der neuen Funktionen und Regressionstests der bisherigen Funktionalität zu finden", fasst Helmut Pichler zusammen.

Fazit

Selektiv angewendete Testverfahren ohne Bindung zur ganzheitlichen Organisation und zum gesamten Produktlebenszyklus, wie das „blinde" Testen, Fuzzing oder die statische Quellcodeanalyse, greifen nur an isolierter Stelle und drohen somit nur begrenzt effektiv zu sein. „Die genannten Testverfahren sind hilfreich, decken aber nur einen kleinen Teil ab, weil sie hauptsächlich Formalfehler finden, aber das dynamische Anwendungsverhalten nicht berücksichtigen und auch den Sinn der Anwendung nicht kennen", sagt Greifeneder.

„Speziell im Produktivbetrieb werden Anwendungen noch vorwiegend als Black-Box betrachtet und es fehlen Automatismen und Prozesse auf Anwendungsebene." - **Bernd Greifeneder**, CTO dynatrace software GmbH

Deshalb sei das hauptsächliche Augenmerk darauf zu richten, Programmierrichtlinien einzuhalten und zu automatisieren, um „Anfängerfehler" möglichst frühzeitig abzufangen. Der Experte plädiert dazu für fortlaufende Codereviews und Unit Tests als das beste methodische Instrumentarium, um so früh wie möglich Programmierprobleme zu erkennen. „Des Weiteren können automatisierte Integrations- und Systemtests mit Softwarediagnose gekoppelt werden, um das dynamische Verhalten von Modulen sowie „vom Gesamtsystem abzudecken", bilanziert der Experte.

Dass standardisierte Antworten in der komplexen Softwarewelt gerade angesichts eines hohen Grads an interner wie externer Vernetzung nicht mehr ausreichen, um das Gesamtsystem im Griff zu behalten - zumal immer mehr offene Web-2.0-Applikationen das sensible Terrain entern - das bestätigt auch Jan Overbeck, Geschäftsführer und Gründer der Anecon Software Beratung GmbH in Wien.

Der Experte sieht die Tester nach Abschluss eines Projektes in einer strategischen Schlüsselrolle. „Sowohl die technischen Spezialisten als auch die Personen aus dem jeweiligen Fachbereich kennen das System am besten, denn sie habenes auf Herz und Nieren getestet", sagt Overbeck.

Die Fachbereichstester seien daher ideal geeignete Trainer für Anwendereinschulungen und fungierten auch später als wertvolle Ansprechpartner im fortlaufenden Betrieb. „Und damit sind sie auch hervorragende Motivatoren für die Veränderungen, die sich im Unternehmen ergeben, um in sinnvollen Software-Projekten das Unternehmen in die richtige Richtung weiterzuentwickeln", bilanziert Overbeck.

www.austriantestingboard.at
www.anecon.com
www.dynatrace.com

Auf dem Weg zur Standardisierung

Als Success Story bewertet Helmut Pichler vom Austrian Testing Board (ATB) die Qualifizierungs- und Zertifizierungsinitiative ISTQB, eine standardisierte Qualifikation für Software-Tester. „Durch die schon verbreitete Akzeptanz bei den Unternehmen steigt einerseits die Qualität der Mitarbeiter, aber vor allem die Effizienz der Kommunikation durch einheitliche Begriffsdefinitionen", bilanziert Pichler.

So hätten zahlreiche Anbieter, die das Testing professionell offerierten, das Zertifizierungsschema bereits in ihr Ausbildungsprogramm aufgenommen. „Das bedeutet, dass alle Mitarbeiter im Testumfeld zertifiziert sind, ein wesentlicher Schritt, um den Tester als eigenes Berufsbild zu definieren", hofft der Experte. Anlässlich der internationalen Fachtagung „Conquest Conference" kündigten führende Unternehmen aus der IT-Industrie zudem ein neues Testzertifikat für die Spezialisten an, den sogenannten Quality Assurance Management Professional (QAMP). „Die weltweite Standardisierung ist ein Schlüssel für den Erfolg von qualitätsorientierten Testverfahren", sagt Stephan Goericke, Direktor International Software Quality Institute (ISQI).

www.conquest-conference.org
www.isqi.org
www.istqb.org
www.qamp.org

Online-Kundenservice: Glückliche Kunden wechseln nicht

Es ist auch die ausgeprägte Service-Mentalität, die Österreichs positives Bild im Ausland bestimmt. Warum also nicht diese Mentalität auch im Internet verkörpern? Denn Marktauguren prognostizieren, dass der künftige Gewinn im Service liegt, und Möglichkeiten, den eigenen Service zu verbessern, gibt es jede Menge. Die heißesten Trends sind derzeit Click-to-Call, virtuelle Berater und Produktvideos.

Dunja Koelwel

Der Bot namens Eve des deutschen Stromanbieters Yello hat es mittlerweile sogar zu einer eigenen Fan-Site gebracht.

Erst das Produkt, dann der Service? Diese Reihenfolge und Trennung funktioniert heute nicht mehr. Erfolgreiche Produkte für den Konsumenten zeichnen sich dadurch aus, dass bereits im Produktgestaltungsprozess auch die Services mitbedacht und mitentwickelt werden. Längst sind nicht mehr die Produkte Umsatzbringer, sondern die folgenden Services, die sich weit über Reparatur- und Garantieleistungen oder Ersatz- und Verbrauchsmaterialien hinaus als zentrales Element der Kundenzufriedenheit und der Kundenbindung entwickelt haben. Intelligenz im After-Sales-Service funktioniert aber nur dann, wenn der guten Konzeption auch die erfolgreiche Realisierung im Tagesgeschäft folgt.

Das Umsatzpotenzial dieser produktbegleitenden Dienstleistungen haben Experten nun auch erstmals eingeschätzt. Die international agierenden Unternehmensberater von Barkawi Management Consultants gehen zum Beispiel davon aus, dass derzeit rund 4-8 % des Bruttoinlandproduktes führender Industrienationen jeweils für After-Sales-Services ausgegeben werden.

Karim Barkawi, Managing Partner beim gleichnamigen Beraterhaus, meint dazu: „Bei service-orientierten Unternehmen machen After-Sales-Services bereits heute einen Anteil von etwa 25 % am Umsatz und bis zu 50 % am Gewinn aus." Seiner Einschätzung nach wird After Sales Service mehr und mehr zum Erfolgsträger und damit zum Kerngeschäft vieler Unternehmen, die sich bislang auf die Produktion und Optimierung der entsprechenden Prozesse gekümmert haben. Seinen Schätzungen gemäß wird der durchschnittliche Service-Anteil am Gesamtumsatz im Jahr 2010 bereits 35 % und bis 2015 vermutlich 45 % betragen.

Im besten Fall wird der Servicebereich vom Kunden als persönlicher Versorgungs- und Gestaltungsraum erlebt und in Anspruch genommen. Bedingung hierfür ist zunächst einmal die klare Orientierung durch das Angebot, verbunden mit Hilfestellung bei der Navigation. Denn häufig wird Kundenservice im Internet noch als unpersönlich und unübersichtlich erlebt. Unter Anwendung klassischer Usability-Kriterien muss daher das visuelle und verbale Kategorisierungsraster so gestaltet sein, dass es die Einordnung der Bedürfnisse des Kunden optimal unterstützt. Dazu können beispielsweise Auswahlmenüs beitragen, die die Wünsche kanalisieren und dem Nutzer das Gefühl vermitteln, dass ihr Anliegen an den richtigen Ansprechpartner weitergeleitet wird.

Zusätzlich ist laut dem Fullservice-Forschungsinstitut Phaydon die verbindliche Kommunikation garantierter Feedbackzeiten ein entscheidender Erfolgsfaktor. Nur dann hat der Nutzer die Sicherheit, dass sich die Kontaktaufnahme zum Unternehmen auf diesem Wege überhaupt lohnt. Service-Konzepte, die diese Eigenschaften aufweisen, gibt es bereits einige, einige auch schon im erfolgreichen Einsatz. Drei davon gelten derzeit als Top-Kandidaten für servicefreundliche Unternehmen.

Click-to-Call & Click-to-Chat

Auf manchen Webseiten können User mittlerweile ein kleines Icon entdecken - meist einen kleinen Telefonhörer. Wer Kontakt aufnehmen will, gibt einfach seine Telefonnummer ein und drückt den Knopf - und sollte auch schon mit einem Mitarbeiter des gewünschten Unternehmens verbunden sein. Bei Click-to-Chat öffnet sich auf ähnliche Weise ein kleines Chat-Fenster, das eine kurze formlose Unterhaltung mit einem Mitarbeiter des Unternehmens

ermöglicht. Als Vorteile dieser kleinen Gadgets nennen Anbieter wie Talisma, Telias oder die ATG-Tochter Estara logischerweise zunächst einmal die größere Kundenzufriedenheit. Diese begründen sie damit, dass kein Kunde mehr in langen Warteschleifen gehalten wird und sich Kunden in den schwierigen Momenten des Online-Kaufs unterstützen lassen, um zum Beispiel den Abbruch von Warenkörben zu vermeiden. Aber auch für die Mitarbeiter wird's einfacher, denn diese lassen sich auf diese Weise gezielter nach ihren Fähigkeiten einsetzen. Weiterer Pluspunkt ist, dass sich dieser Kontakt auch zum Cross- und Upselling nutzen lässt. Und nicht zuletzt dürfen manche Unternehmen durch die Abrechnung der von den Kunden bezahlten Telefonate auch auf eine weitere Einnahmequelle hoffen.

„Bei serviceorientierten Unternehmen machen After-Sales-Services bereits heute einen Anteil von etwa 25 % am Umsatz und bis zu 50 % am Gewinn aus." - **Karim Barkawi**, Barkawi Management Consultans

Besonders Immobilienmakler und Versicherungsagenturen zeigen hier derzeit ein verstärktes Interesse und versprechen sich von der direkten Kommunikation mit ihren potenziellen Kunden größere Geschäftserfolge als bisher. US-amerikanischen Untersuchungen zufolge sollen laut New York Times ergeben haben, dass die Vertreter dieser Branchen bereit wären, für einen einzigen Klick, der zu einem Anruf führt, 8-15 US-Dollar zu zahlen. Die Zahlungsbereitschaft ist also zehn Mal so hoch wie die für einen Klick auf gewöhnliche Textanzeigen, die lediglich zur jeweiligen Webseite des Werbungstreibenden führen.

So positiv sich Click-to-Call und Click-to-Chat also zunächst anhören, es gibt doch auch einiges zu bedenken. So muss zunächst einmal die dazu passende Infrastruktur in den Unternehmen geschaffen werden. Meist lässt sich zwar die bestehende Telefonanlage erweitern, aber technische Anbindungsschwierigkeiten tauchen dennoch oft auf. Weiters muss auch ein Abrechnungsmodus gefunden werden, der sowohl Kunden als auch Unternehmen eine korrekte Aufschlüsselung bietet. Und nicht zuletzt sind auch die Mitarbeiter entsprechend zu schulen.

Denn jedem Mitarbeiter muss bewusst sein, dass sein Arbeitstag künftig möglicherweise öfters durch Anrufe oder Chats unterbrochen wird. Thomas Lünendonk von dem gleichnamigen IT-Marktforschungsinstitut, das im September eine Studie zum Potenzial von After-Sales Services vorgestellt hat, meint dazu: „ Wichtiger als die Technik ist in vielen Fällen deshalb der dahinter stehende Geschäftsprozess, der a) raschen und b) persönlich verantwortlichen Service bietet. Beispiel: Ihr Service-Vorgang wird nicht von verschiedenen Mitarbeitern bearbeitet, sondern von einem/einer Verantwortlichen."

Virtuelle Berater

Eine weitere Möglichkeit, den eigenen Service zu verbessern, wäre via sogenannter Bots (von „Robot"), die als gute Seele Websites mit Leben erfüllen sollen. Sie haben vornehmlich zwei Aufgaben: Sie sollen ihren Kollegen aus Fleisch und Blut Routine-Anfragen abnehmen und für mehr Kundenbindung sorgen. Als dialogorientierte Anwendungen sollen sie einen intuitiven und spielerischen Zugang zu Website-Inhalten ermöglichen, und durch den Einsatz sogenannter Lingubots werden Internetseiten dialogfähig gemacht.

Ein Lingubot ist ein virtueller Charakter, der Eingaben in natürlicher Sprache versteht und entsprechend darauf reagieren kann, um eine natürliche Kommunikation zu simulieren. Die Technologie stammt aus

„Ein Unternehmen muss oft erst lernen, dass Service Umsatz machen kann, ein Kunde aber auch, dass er für guten Service zahlen muss." - **Thomas Lünendonk**, Lünendonk GmbH

dem Hause Kiwilogic. Der Internetnutzer kann mit dem virtuellen Berater fast wie in einem real geführten Gespräch kommunizieren. Über eine Eingabezeile kann er sein Anliegen formulieren und erhält eine entsprechende Antwort. Auf diese Weise findet der Nutzer schnell und unkompliziert Antwort auf seine Fragen, ohne dazu auf die traditionellen Navigationsformen wie Sitemap oder Volltextsuche zurückgreifen zu müssen.

Neben der passiven Reaktion auf Nutzereingaben kann der Berater jedoch auch gezielt bestimmte Inhalte transportieren. Er lässt sich somit als eigenständiges, präzise steuerbares Marketinginstrument einsetzen. Die Anwendungsmöglichkeiten sind breit gestreut und meistens als virtueller Service-Mitarbeiter, für die Nutzerbefragung/Datenerfassung, als Verkaufsberater, zur Simulation von Verkaufsgesprächen aber auch zur Weiterbildung/E-Learning eingesetzt.

Ein gut gemachter Avatar sorgt dabei für Leben auf einer Webseite. Je interaktiver der Bot ist, desto länger bleiben die Besucher auf der Seite, und dies kann teils sogar zu ganz absurden Situationen führen.

So hat beispielsweise der Bot namens Eve des deutschen Stromanbieters Yello mittlerweile eine eigene Fan-Site. Manchmal ergeben sich daraus aber durchaus interessante Gespräche. Denn meist lassen sich die Avatare so einstellen, dass die Dialoge anonym gespeichert werden. Ein gezieltes Auswerten dieser Logs zeigt dann, wonach sich Nutzer am häufigsten erkundigen, wo ein Unternehmen im Homepage-Design noch Verbesserungen vornehmen kann.

Allerdings besteht hier die Gefahr, dass Inhalte zu kompliziert zu erreichen sind. Sobald die Nutzer zu lange nach ihren

md-office md-service md-immo
md-timeco md-sales md-dispo
mobil data - IT & Kommunikationslösungen GmbH
Franzosengraben 12/4/A
A-1030 Wien
t: +43-1-587 57 63-0
e: office@mobil-data.at
i: www.mobil-data.at
mobil-data
specialist in mobile working

Antworten suchen müssen, verlieren sie das Interesse und verlassen die Seite. Bots sollten die FAQs deshalb nicht komplett ersetzen, sondern nur ergänzen.

Auf www.arbeiterkammer.at beantwortet metis Fragen rund um das Arbeitsrecht

Produktvideos auf der Webseite

Ein großer Teil der Surfer entscheidet innerhalb weniger Sekunden, ob sie auf der Seite blieben oder gleich wieder weitersurfen. Dies ist einer der Gründe, warum die Startseite so wichtig ist. Gut also, wenn man hier einen „Eye Catcher" zu bieten hat. Wie wäre es beispielsweise mit einem selbst ablaufenden Produktvideo? Sie sind gut geeignet, um die Funktionsweise komplizierter Produkte anschaulich vorzuführen. Videos ziehen aber auch die Aufmerksamkeit des Betrachters an und verhindern, dass er gleich wieder zur nächste Seite oder dem nächsten Onlineshop abwandert.

Die größte Hürde vor dem Einsatz von Videos ist möglicherweise die Berührungsangst vor dem „Videos selber aufnehmen". Doch wer diese Hürde nicht nehmen will, kann mittlerweile aus jeder Menge junger Agenturen wählen, die diesen Part in den unterschiedlichsten Preiskategorien übernehmen.

Videos sind also insgesamt ein starkes Verkaufsargument. Ein tolles Beispiel ist der Onlinekauf von Hobbyinhalten. Die Leute möchten etwas erleben. Sie suchen nach Unterhaltung. Und letztlich geben sie ihr Geld gerne für persönliche Hobbys aus. Wenn ein typischer Hobby-Kunde nun auf Produktsuche ist, möchte er sich begeistern lassen. Er sucht förmlich nach einem Argument, Geld für sein Hobby oder seinen Traum ausgeben zu können und damit ein Vergnügen zu erwerben.

Und hier spielt ein Produktvideo einen starken Trumpf aus. Denn wenn der Kunde beispielsweise einen Modellhubschrauber für 70-120 Euro kaufen möchte, dann sucht er nach einem günstigen, aber guten Angebot. Wenn er in zwei Shops nur Bilder und lange Texte zu sehen bekommt und in einem dritten ein Video von dem Modell (das vorgeführt, wie er mit diesem Hubschrauber genau die Flüge und Kunststücke machen kann, von denen er träumt), dann ist der Hubschrauber schon fast verkauft! Selbst wenn er teurer ist als technisch vergleichbare Modelle anderer Anbieter. Produktvideos eignen sich aber auch hervorragend bei Gebrauchsgegenständen.

Produktvideos können das Einkaufsverhalten deutlich positiv beeinflussen

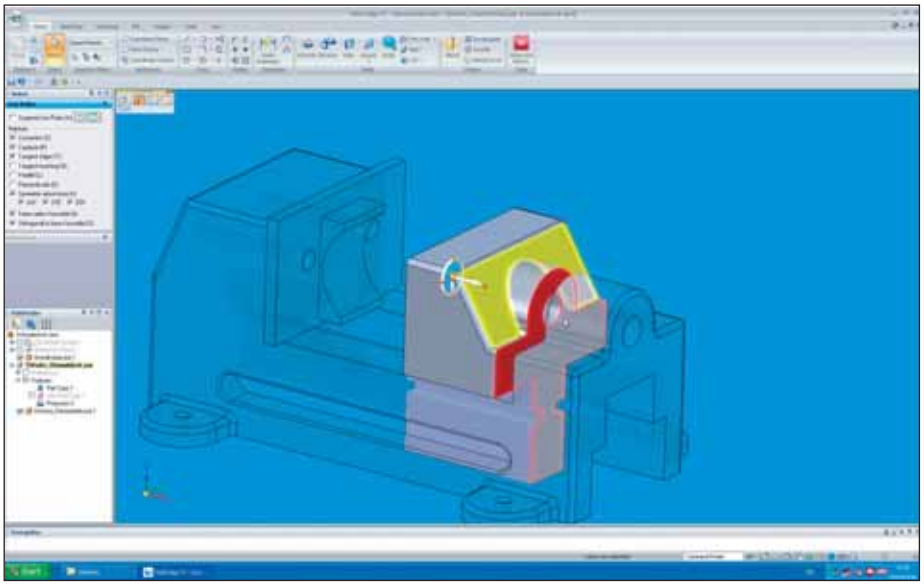
Auch hier gibt es natürlich Hürden, die Unternehmen von Produktvideos Abstand nehmen lassen könnten. Da ist zu allererst derzeit noch die Preishürde. Wer ein hochwertiges Video erstellen lassen will, muss dafür auch meist stattlich zahlen. Daher experimentieren meist nur größere Unternehmen mit dieser Service-Gattung.

Doch Christian Gummig vom Anbieter für Videoproduktionen Targa-TV ist überzeugt, dass diese Hürde im Zeitrahmen von nur drei bis fünf Jahren keine mehr sein wird. Ähnlich rosig sehen das auch seine Wettbewerber von Audicon, Eyewonder, Avenit, oxid esales, Cliplister.de oder 22clours.de. Auch hier steht man der Zukunft positiv gegenüber.

Wer als Unternehmen auch künftig im Online-Business zu den Gewinnern zählen will, sollte also seine Servicementalität durchaus überdenken. Allerdings nicht jeder Kunde nimmt Service auch gerne an - wenn er dafür zahlen muss. „Ein Unternehmen muss oft erst lernen, dass Service Umsatz machen kann, ein Kunde aber auch, dass er für guten Service zahlen muss", so Thomas Lünendonk. ❑

Methodenwechsel in 3-D-CAD

Es genügt nicht, die besseren Ideen zu haben, man muss diese auch schneller als der Mitbewerb in Form fertiger Produkte auf den Markt bringen. Das braucht Methoden und Softwareunterstützung, die den kreativen Fähigkeiten der Entwickler Raum geben, indem sie ihnen Hindernisse aus dem Weg räumen und den Umgang mit beliebig hoher Komplexität einfach halten.



Mit Synchronous Technology können Flächen unabhängig von der Entstehungsgeschichte des Bauteils einfach mit dem Steuerrad verändert werden.

Von 29. September bis 2. Oktober stellten PBU CAx-Systeme und ACAM Systemautomation als Partner von Siemens PLM Software im Rahmen von sieben Expertentagen österreichweit die in Auslieferung befindliche CAD Software Solid Edge mit Synchronous Technology vor, mit dem sich Arbeitsvorgänge in der digitalen Produktentwicklung deutlich beschleunigen lassen.

In einer immer schnelllebigeren Zeit stellt sich Produktentwicklern die Frage: „Wie kann ich Innovationen schneller auf den Markt bringen, als der Wettbewerb?" Entscheidende Wettbewerbsvorteile sind nicht mehr durch kleine Fortschritte realisierbar, sondern machen radikale Methodenwechsel in der Produktentwicklung erforderlich. Nur so ist es möglich, Konstruktionsänderungen so schnell vorzunehmen wie neue Ideen, die flexible Anpassung an veränderliche Marktbedürfnisse ermöglichen. Auch wird es zunehmend wichtiger, Daten aus CAD-Fremdformaten unkompliziert zu übernehmen und weiterzuarbeiten.

Deshalb wird die Wahl der 3-D-CAD Software heute immer wichtiger. Immerhin bindet man sich im Normalfall auf Jahre an dieses System. Entscheidend ist nicht allein die Abdeckung der heute benötigten Funktionalitäten, sondern auch der Entwicklungsweg des jeweiligen Produkts und Herstellers. Ein 3-D-CAD-System soll den Kunden so lange wie möglich begleiten, wichtig sind also eine kontinuierliche Weiterentwicklung des Produkts, die schnelle Anpassung der Funktionalitäten an die Marktanforderungen sowie ein optimaler Support.

Produktivitätsgewinn durch Synchronous Technology

Mit einer Reihe neuer Schlüsselfunktionen unterstützt Solid Edge mit Synchronous Technology von Siemens PLM Software die Innovationskraft von Produktentwicklern. Die Software ermöglicht einen Methodenwechsel in der 3-D-Konstruktion und stellt einen großen Schritt seit dem Umstieg von 2-D-Konstruktion auf 3-D-Modellierung dar. Erstmals am 5. Juni in Linz vorgestellt, ist das Produkt jetzt lieferbar.

Grund genug für die PBU CAD-Systeme GmbH und die ACAM Systemautomation GmbH als Vertriebs- und Supportpartner der Siemens PLM Software (AT) GmbH, die neue Technologie im Rahmen von insgesamt sieben Expertentagen in Niklasdorf, Graz, Villach, Baden, St. Pölten und Salzburg vom 29. September bis 2. Oktober mehr als 100 potenziellen Anwendern im Detail näherzubringen.

Die Seminarreihe richtete sich sowohl an Experten aus der Konstruktion als auch an Projektleiter und Entscheider. „Ziel war es, die Unterschiede zwischen herkömmlichem, parametrischem Konstruieren und der neuen Solid-Edge-Technologie zu zeigen", sagt PBU-CAD-Geschäftsführer Bernd Krucker. ACAM-Geschäftsführer Ing. Johann Mathais ergänzt: „Dabei wurde nicht nur auf Praxisbeispiele und Bedienbarkeit besonderes Augenmerk gelegt, sondern auch in jeder Firma umsetzbares Optimierungspotenzial aufgezeigt."

Neben einem völlig überarbeiteten User-Interface und schnelleren Editierwerkzeugen sowie einer verbesserten Multi-CAD-Nutzung gehört die Einbindung von 2-D-/3-D-Workflows zu den wesentlichen Faktoren, die dazu führen, dass Solid Edge mit Synchronous-Technology-Ideen so schnell erfasst, wie sie Konstrukteuren in den Sinn kommen. Die Folge ist eine, laut Herstellerangaben, bis zu 100-fach schnellere Modellierung, wodurch Konstrukteure wieder mehr Zeit für Innovationen haben. Auch die meist aufwändige vorherige Planung entfällt beinahe vollständig. Mit „Grab and Go"-Werkzeugen können Pro-

Gespannte Konstrukteure informierten sich an sieben Expertentagen über Solid Edge mit Synchronous Technology.

duktentwickler ohne viele Befehle Modelle erstellen und verschiedene Szenarien schnell testen. Die automatische Erkennung grundsätzlicher geometrischer Eigenschaften durch „Live Rules" ermöglicht schnellere und flexiblere Konstruktionsänderungen. Ein Highlight ist die einfache Bearbeitung von Fremd-CAD-Daten, unabhängig vom Dateiformat, die oft sogar schneller umsetzbar sind als im Originalsystem.

Erste Erfahrungen bestätigen Erfolg

Dass es sich bei den Effizienzsteigerungen durch Solid Edge mit Synchronous Technology nicht um bloße Ankündigungen handelt, beweisen Anwenderberichte aus Ländern, in denen die Auslieferung bereits erfolgt ist: „Siemens PLM Software hat einen völlig neuen Ansatz für die einfachere 3-D-Modellierung gewählt. Die Anwender werden begeistert sein, wie einfach sie jetzt Modelle erstellen und ändern können, ohne vorher berücksichtigen zu müssen, wie das Modell in Zukunft genutzt werden soll", sagt etwa Ray Kurland, Präsident von Technicom. Auch die Teilnehmer der Expertentage warten schon gespannt auf die Auslieferung in Österreich. „Besonders erfreulich ist, dass diese revolutionären Funktionen ohne Aufpreis zum bisherigen Produkt verfügbar sind", sagte ein Teilnehmer in Salzburg.

www.siemens.com/plm
www.pbu-cad.at
www.acam.at

Über Siemens PLM Software

Siemens PLM Software, ein Geschäftsgebiet von Siemens Industry Automation, ist ein weltweit tätiger Anbieter von Product-Lifecycle-Management (PLM)-Software und zugehörigen Dienstleistungen mit 5,5 Mio. lizenzierten Anwendern und 51.000 Kunden in aller Welt. Siemens PLM Software mit Sitz in Plano, Texas, verfolgt das Ziel, die Zusammenarbeit von Unternehmen und ihrer Partner unter Verwendung der offenen Enterprise-Lösungen von Siemens PLM Software in weltweiten Innovationsnetzwerken zu ermöglichen und damit die Entwicklung und Lieferung erstklassiger Produkte zu fördern.

Inserentenverzeichnis

Allied Telesis 19
AP Automation 42, 43
B&M 35
Cognos 9
CPS 38
CSB . . . . . .CC, 33
Messe München CC
ERP Group 47
Fujitsu Siemens 5
Globesystems 51
IDC 74
Infor 40
ITdesign . .Cover Corner, 37
Itelligence 41
Konica Minolta 4.U
Ksection 61
Kumavision 39
LogistikPur 38
Microsoft 11, 31
MID 66, 67
Mobil-data 71
Nittmann & Pekoll 29
OnePoint 21
Pollex 30
ProAlpha 30
PSI 37
Ramsauer & Stürmer . . .49
Reed Messe 23
SAP 36
Sicontact 17
Siemens PLM 2.U
Solitas 55
Terna 45
Unit IT 7
Wiener Zeitung 56

CC = Content Corner

IDC Green Day

IT und Umweltschutz
Wie kann IT zum Umweltschutz beitragen?

IDC beleuchtet am 2. Green Day erneut das **Top-Thema** Grüne IT.

Konferenzinhalte:

- Virtualisierung und Green IT
- Grüne IT und Rechenzentren
- Optimierung von Geschäftsprozessen
- Senkung des Energieverbrauchs mit skalierbarer Speicherung
- Green Computing

Verleihung des "Green Awards 2008" von IDC und Monitor

Erfahren Sie am **IDC Green Day 2008**, wie Sie IT nachhaltig anwenden und damit Kosten sparen können!

Konferenz
26. November 2008
Fleming's Hotel, 1070 Wien

IDC Central Europe GmbH - Niederlassung Österreich
Tel: +43 1 5267328
Fax: +43 1 5267329
office@idc-austria.at
www.idc-austria.at

Der Himmel wird weiter

Kann es bei 2-D und 3-D noch wirklich Innovationen geben? Durchaus, meinen Marktforscher, und prognostizieren, dass in der Zusammenführung von Entwicklungsdesign sowie Marketingprozessen und Visualisierungstechnologien künftig ein deutlicher Mehrwert für Unternehmen liegen wird.

Dunja Koelwel

Bei Sony Ericsson arbeiten mehrere global verteilte Abteilungen an dem Design für neue Handymodelle. Durch die Verbindung von Collaboration- und Visualisierungstechnologien ist ein gemeinsames Arbeiten am selben Dokument möglich (Quelle: Sony Ericsson 2008).

2-D ist ein alter Hut, und 3-D hat sich in vielen Design- und Konstruktionsabteilungen „vor allem in der Luftfahrt- und Automobilindustrie, aber auch im Maschinenbau und in der Konsumgüterindustrie als ein unverzichtbarer Bestandteil etabliert", erklärt Ingolf Rehfeld, Head of International Sales beim Visualisierungsspezialisten Realtime Technologies (RTT). Und doch geraten derzeit viele Marktforscher bei den Diskussionen um die Zukunft von den virtuellen Gestaltungsmöglichkeiten geradezu ins Schwärmen.

Warum? Weil dieser Bereich derzeit eine ähnliche Entwicklung durchmacht wie es bei sonstigen Geschäftsprozessen, wie etwa Customer Relationship Management, Supply Chain Management oder E-Procurement in den letzten Jahren geschehen ist: Aus Insellösungen wurden integrierte und durchgängige Prozesse, die für Unternehmen viel bis dato ungenutztes Potenzial erschlossen haben. „Heute besteht in vielen Unternehmen noch ein deutlich wahrnehmbarer Bruch beim Einsatz von virtuellen Modellen", meint dazu Prof. Dr.-Ing. habil. Dr.-Ing. E.h Michael Schenk vom Fraunhofer Institut für Fabrikbetrieb und -automatisierung (IFF) in Magdeburg. Während 3D Daten in der Konstruktion heute zum Stand der Technik zählen und auch virtuelle Modelle zur Simulation von Produkteigenschaften in der Entwicklungsphase genutzt werden, „ist bereits der durchgängige Einsatz virtueller Modelle in der Fertigung eher selten", fährt Schenk fort.

Im Wesentlichen gibt es drei Bereiche, in denen virtuelle Modelle den traditionellen Prozess zunehmend ablösen werden: Entwicklung, Design und Sales & Marketing.

Prof. Dr.-Ing. habil. Dr.-Ing. E.h **Michael Schenk** vom Fraunhofer Institut für Fabrikbetrieb und -automatisierung

Virtueller Prototyp

Marktforscher erwarten hierbei, dass sich zunächst einmal im Entwicklungsbereich die Simulation anhand virtueller Modelle zur Funktionsabsicherung - beispielhaft seien hier die Festigkeit oder Lebensdauer, Crashtauglichkeit, Schallabstrahlung, Bewegungsdynamik oder Strömungsdynamik genannt - als schon bald unverzichtbar etablieren wird. Diese Entwicklung hat bereits begonnen und wird in der kommenden halben Dekade ihren Höhepunkt finden. Die Treiber für diese Entwicklung heißen dabei wieder einmal Kosten- und Zeitdruck. Während es in der Luftfahrtindustrie wegen der hohen Kosten auf Dauer keine Alternative zur digitalen Produktentwicklung gibt, treiben in der Automobil- und Konsumgüterindustrie vor allem der Zeitdruck diese voran. „Für ein vergleichsweise einfaches Produkt wie einen Kühlschrank kann die Erstellung eines komplett realen Prototypen bis zu 100.000 Euro kosten und mehr als vier Wochen dauern, ein virtueller Prototyp ist schneller und billiger zu haben", konkretisiert Rehfeld diesen Zeitdruck. Virtuelles Prototyping hat dabei vor allem einen Vorteil: die absolut wirklichkeitsgetreue Darstellung eines Produkts - und das in seiner jeweiligen Umgebung, in Bewegung und versehen mit zusätzlichen Eigenschaften wie Materialien, Texturen, Oberflächen oder auch Lichteffekten.

Weltweite Entwicklungsprozesse

Etwas später, aber bereits auch in einem absehbaren Zeitrahmen von etwa zwei bis drei

„Usability wird immer wichtiger, und diese Usability wird es mit sich bringen, dass die Prozessketten verschmelzen und der Himmel weiter wird."- **Ludwig Fuchs**, der Gründer von Realtime Technologies.

Jahren beginnend, werden auch im Designbereich zunehmend Entscheidungen basierend auf fotorealistischen digitalen Modellen getroffen werden. „So war die Einführung virtueller Entwicklungsprozesse bereits ein großer Fortschritt, um überhaupt ein neues Design anhand virtueller Modelle beurteilen zu können", erzählt Rehfeld.

Doch dann steht ein Unternehmen meist vor einem fast unlösbar scheinendem Problem: Meist existieren auf vielen Insellösungen unterschiedliche Modelle desselben Produkts in unterschiedlichen Stadien der Produktentwicklung aus unterschiedlichen Abteilungen. Rehfeld: „Heute streben Unternehmen danach, den Profit aus der Investition in digitale Entwicklungsprozesse zu maximieren und entwickeln Strategien, den gesamten Produktlebenszyklus zu verwerten."

Erste Einsatzszenarien sind schon zu finden, zum Beispiel bei Sony Ericsson, dessen drei Kreativ-Center, verteilt in den USA, Schweden und Japan, gemeinsam an einem Design arbeiten. Sie nützen dabei unter anderem auch die Zeitverschiebung. Hat etwa die Abteilung in Japan einen Bereich eines Handys bearbeitet, kann sie sich getrost in den Feierabend begeben, denn die Kollegen in Schweden führen das Werk fort.

Schnittstelle zum Marketing

Zuguter Letzt, so die Visualisierungsexperten, werden der Sales- und Marketingbereich zum Zusammenwachsen von Virtualisierungstechnologien und weiteren Geschäftsprozessen beitragen. Denkbar sind hier etwa realitätsgetreue Computergrafiken, Bilder und Filme, die zu Markeneinführung und Vertrieb, aber auch zur anschließenden Kundenbetreuung erstellt werden könnten. „Meine Vision: Bereits zu einem sehr frühen Zeitpunkt, nämlich sobald das Design abgesegnet ist, lassen sich bereits digitale Werbebroschüren und Werbespots erstellen - und zwar noch bevor ein Prototyp gebaut oder gar mit der Produktion begonnen wurde. Entscheidend wird auch hier die Integration der Prozesse sein, etwa dass das Marketing Zugriff auf aktuelle Stylingdaten hat".

Doch damit sind die Möglichkeiten laut Rehfeld noch lange nicht erschöpft: „Wenn dann alle Daten digital vorliegen, ist der nächste konsequente Schritt, diese Daten auch im After Sales zu verwerten, etwa für animierte 3D Gebrauchsanweisungen oder Servicemanuals." Auch hier experimentieren bereits die ersten Unternehmen, etwa Adidas, das Produktschulungen mittlerweile an virtuellen Galerien durchführt und sich so das manuelle Verteilen von jährlich rund 100.000 Produkten erspart. Auch beim Autobauer Audi will man schon in den nächsten Monaten damit beginnen, Visualisierungstechnologien dafür zu nutzen, „Technik für Nichttechniker erklärbar zu machen. So sollen bei den künftigen Reihen des Audi TT virtuelle Videofilme im Bordcomputer zum Beispiel das Wechseln der Ersatzreifen erklären."

Mangelnde Kompatibilität

Bei all diesen durchwegs verlockenden Möglichkeiten dürfen aber auch die derzeit noch vorhandenen Schwierigkeiten nicht verschwiegen werden. „So sind Umsetzungen heute meist nur dann möglich, wenn ein Unternehmen nur Software eines einzigen Herstellers einsetzt", erklärt Schenk vom Fraunhofer Institut.

Aber meist kommen bei jedem Geschäftsprozess unterschiedliche Softwaresysteme zum Einsatz. Will ein Unternehmen bereits heute von einer durchgängigen Prozesskette profitieren, die Visualisierung und weitere Geschäftsprozesse verbindet, müssen Daten zwischen den verschiedenen Systemen konvertiert werden. „Hier ist die Folge dann oftmals Datenverlust. Zugleich begünstigt die doppelte Datenhaltung in verschiedenen Systemen Dateninkonsistenz und erhöht den Aufwand bei Datenänderungen.

Diese Lösungen erfordern deswegen nicht nur einen entsprechenden finanziellen Aufwand für die Beschaffung, sondern auch einen personellen Aufwand, was sie für kleine bis mittlere Unternehmen bis dato nur bedingt geeignet machen", fährt Schenk fort.

Doch diese Hindernisse berühren Visualisierungsvisionäre wie Ludwig Fuchs, Gründer von RTT, nur wenig: „Usability wird immer wichtiger, und diese Usability wird es mit sich bringen, dass die Prozessketten verschmelzen und der Himmel weiter wird." ❑

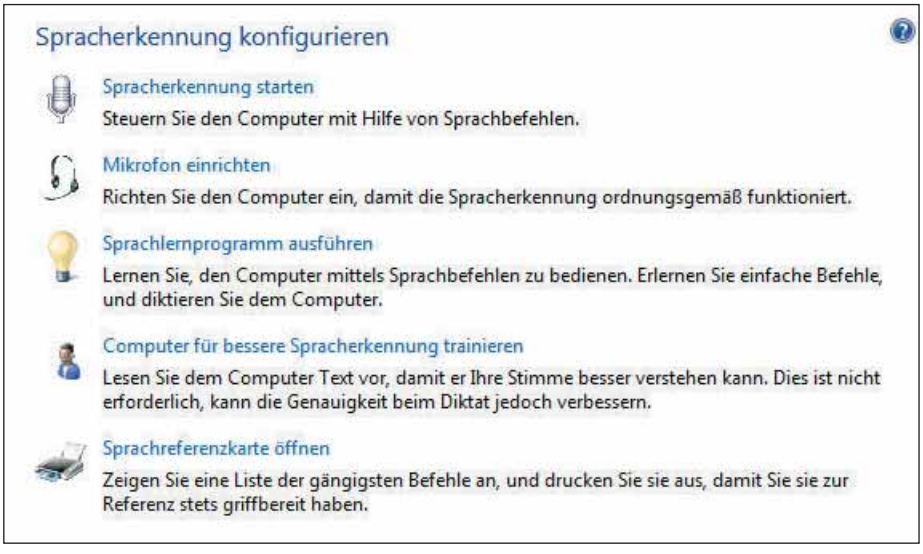
Computer zum Diktat
Effizienter arbeiten mit Spracherkennung

Spracherkennung kann das Anlegen und den Workflow von Textdokumenten wesentlich vereinfachen und ist neben der Schrifterkennung ein Weg zu einer menschengerechteren Computer-Bedienung. Die Technik ist sehr verlässlich und bereits in vielen Spitälern, Anwaltskanzleien und Notariaten im Einsatz.

Klaus Lorbeer

Wer einmal ein Callcenter angerufen hat, der ist bereits mit Spracherkennung in Berührung gekommen: „Für den Verkauf wählen Sie 1, für den Support 2...". Bei dieser Art von Spracherkennung bei automatisch durchgeführten Telefonmenüs handelt es sich um eine sprecherunabhängige Erkennung. Es ist egal, wer spricht. Der Vorteil: Das Training vor der ersten Nutzung der Spracherkennung entfällt. Die Erkennung der Zahlen null bis neun liegt bei 100 %. Es können aber auf diese Art durchaus einige Tausend Wörter erkannt werden.

Im folgenden Artikel geht es allerdings um sprecherabhängige Spracherkennung. Wer längere Texte via Diktat mit anschließender Spracherkennung als geschriebenes Wort in seine Textverarbeitung bringen will, der benötigt eine sprecherabhängige Software, wie z. B. Dragon Naturally Speaking 10 von Nuance. Hier ist der Wortschatz ungleich größer als bei der sprecherunabhängigen Variante, jedoch muss die Software zuvor auf die individuelle Aussprache des Sprechers hin trainiert werden. Es macht bei der Erkennung eben einen Unterschied, ob es sich um einen Briten oder einen Amerikaner bzw. um einen Deutschen oder einen Österreicher handelt. Allerdings dauert das Training bei der neuesten Version von Dragon Naturally Speaking nur mehr zwischen fünf und zehn Minuten. Dabei wird weder abgehackt, noch monoton, sondern völlig natürlich gesprochen.



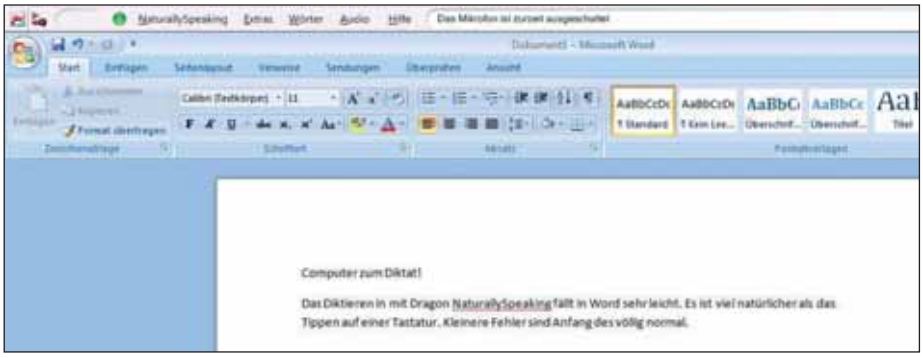
In der Systemsteuerung von Vista verbirgt sich eine ausgewachsene Erkennung für die deutsche Sprache.

Die Anbieter

Den Markt für Spracherkennung dominiert das amerikanische Softwarehaus Nuance, in dem nach zahlreichen Firmenübernahmen das Know-how von einst so bekannten Spracherkennungsunternehmen wie ScanSoft, Lernout & Hauspie, SpeechWorks oder Dictaphone Corporation steckt. Am 1. Oktober dieses Jahres übernahm Nuance für rund 65 Mio. Euro die Philips Speech Recognition Systems (PSRS) mit Sitz in Wien. Die PSRS hat sich u. a. mit ihrer Spracherkennungslösung SpeechMagic besonders auf den Gesundheitsbereich spezialisiert - mit Hauptaugenmerk auf Spitalsprozesse. Damit hat sich der Mitbewerb zu Nuance sichtbar verdünnt. Im Text-to-speech-Bereich gibt es noch das Schweizer Unternehmen SVOX, die Telecom-Italia-Tochter Loquendo (bietet auch sprecherunabhängige Spracherkennung an) und IBM mit ihrem WebSphere Voice Server. Letztere hat auch Via Voice entwickelt, eine sprecherabhängige Spracherkennung, die der Software des deutschen Unternehmens Linguatec zugrunde liegt, aber mittlerweile auch schon von Nuance vertrieben

(nicht jedoch weiterentwickelt) wird. Während Dragon Naturally Speaking allerdings ausschließlich unter Windows läuft, gibt es Via Voice auch als Mac- und Linux-Version. Da IBM bei Via Voice bloß Produktpflege, aber keine echte Weiterentwicklung mehr anbietet, verliert das Programm zunehmend an Boden gegenüber Dragon.

Ein großer Konkurrent darf allerdings nicht unerwähnt bleiben: Microsoft. Auch dieses Softwarehaus vergrößert das hauseigene Spracherkennungsknow-how durch Forschung sowie durch Übernahmen, wie z. B. jene der Firma TellMe im März 2007. Den Stand der Microsoft-Entwicklung in Sachen Spracherkennung kann jeder leicht überprüfen: In Windows Vista braucht man dazu in der Systemsteuerung bloß das Icon, unter dem „Spracherkennung" steht, doppelzuklicken, und schon kann der PC nach einem kurzen Training per Sprache gesteuert werden, es steht aber auch eine Spracherkennung zur Verfügung, mit der Texte diktiert werden können. Die Sprachsteuerung funktioniert übrigens besser als die Erkennung völlig frei gesprochener Texte, da ja „nur" vom Computer bereits bekannte Sprachbefehle erkannt werden müssen. Das ist auch der Grund, warum Spracherkennung sehr gut in Bereichen mit viel Fachvokabular und brancheneigenen Formulierungen funktioniert, wie beispielsweise bei Ärzten oder Rechtsanwälten.



Ist Dragon Naturally Speaking 10 einmal installiert, kann die Spracherkennung unterschiedlichen Applikationen, wie u. a. Word (im Bild), Excel oder Outlook genutzt werden.

Effizienz steigern

Selbst Experten des Zehnfingersystems können ihre Arbeit mit Diktieren schneller erledigen als mit der Tastatur. Allerdings muss - genauso wie auch beim Zehnfingersystem - ein wenig Zeit in das Training (und die Bedienung) der jeweiligen Spracherkennungssoftware investiert werden, um das Optimum herauszuholen. Noch größer ist die Effizienzsteigerung bei Menschen, die keine professionellen Tipper sind. Nach einer Untersuchung von Nuance sprechen die meisten Menschen mehr als 120 Wörter pro Minute, beim Tippen reicht es aber zumeist nur für 40 Wörter pro Minute. Dragon Naturally Speaking und auch die Vista-Spracherkennung können zudem in verschiedenen Applikationen, wie MS Word, Outlook, Internet Explorer verwendet werden.

Für Endanwender gibt es vor allem Dragon Naturally Speaking, IBM Via Voice und die Windows-Vista-Spracherkennung. Anders sieht der Markt für Unternehmen aus. Hier bietet Nuance spezielle Bundles für Rechtsanwälte, das mit Tausenden von Vokabeln aus dem Rechtsbereich vorgefüttert worden ist. Das funktioniert sehr gut, hat aber auch seinen Preis. 999 Euro kostet die Legal-Version, während die Standard-Version bereits für 99 Euro zu haben ist. Allerdings muss hier das Vokabular selbst angelegt werden. Darüberhinaus gibt es mit der Preferred- (199 Euro) und der Professional-Version (799 Euro) Zwischenabstufungen. Diese unterscheiden sich im mitgelieferten Vokabular und im Funktionsumfang.

In Kanzleien, vielmehr aber noch in Spitälern, geht es aber nicht nur um das Diktieren eines Texts, sondern darum, mithilfe von Spracherkennung den Workflow effizienter zu machen. Schon alleine durch die Umstellung von analogem auf digitales Diktieren sind Effizienzsteigerungen bis zu 30 % möglich. Speicherkarten mit einer Kapazität von mehreren Gigabyte erlauben Aufzeichnungen von über 1.000 Stunden (im DSS-Format, siehe Kasten). Zudem können die Dateien auf Servern gespeichert und in den Workflow eingebunden werden. Auch das Datenbackup fällt leichter. Beim Diktieren mit einem digitalen Diktiergerät besteht zudem die Möglichkeit, Sprachinformationen in eine Datei einzufügen oder zu überschreiben. Wird das digitale Diktieren noch um eine Spracherkennung ergänzt, sind noch höhere Effizienzsteigerungen möglich, wie das Beispiel des Kaiser-Franz-Josef-Spitals zeigt.

DSS - Diktierstandard für Profis

Professionelle Diktiergeräte von Grundig, Philips und Olympus unterstützen den von den genannten Unternehmen vor zehn Jahren entwickelten Dateistandard DSS (Digital Speech Standard).

Kurz gesagt, ist DSS für Sprachaufnahmen was JPEG für Bilddateien ist. So bietet DSS eine sehr starke Komprimierung. Eine Minute Musik auf einer Audio-CD benötigt 10 MB an Speicher, eine Minute MP3-Musik (bei einer Komprimierungsrate von 128 kb) 1 MB.

Aber eine Minute Sprachaufnahme im DSS-Format benötigt im Shortplay-Modus bloß 100 kb und im Longplay-Modus 50 kb. Damit passen über 100 beziehungsweise 200 Stunden auf eine CD. Damit aber nicht genug, erlaubt DSS das Einfügen, Ausschneiden und Überschreiben innerhalb eines Diktats.

Die Weiterentwicklung von DSS heißt DSSPro und verfügt über zwei neue wesentliche Funktionen. Die Audioqualität wurde mit einer 16-kHz-Abtastung nochmals verbessert und es wird erstmalig ein Verschlüsselungs-Algorithmus unterstützt.

Alle vom DSS bereits bekannten Funktionsmerkmale werden auch vom DSSPro unterstützt.

Um den Einsatzbereich von Sprachdateien zu vergrößern, stellt die herstellerunabhängige (von Grundig, Philips und Olympus ins Leben gerufene) International Voice Association (IVA) nunmehr erstmalig einen DSS-Player für beide DSS-Formate zur Verfügung, der kostenlos von den Webseiten der IVA-Mitglieder heruntergeladen werden kann (**www.grundig-gbs.com**, **www.olympus-europa.com**, **www.philips.com/dictation**). Zur Nutzung der vollen Workflow-Funktionalität von DSSPro bieten die Hersteller selbst beziehungsweise in Zusammenarbeit mit Partnern hocheffiziente Workflow-Management-Programme an.

Spracherkennung verbessert den Workflow

Das Wiener Kaiser-Franz-Josefs-Spital setzt bereits seit zehn Jahren auf SpeechMagic von Philips. Im Zentralröntgeninstitut (ZRI) des Spitals wurden alleine im Jahr 2007 rund 100.000 Untersuchungen befundet - fast alle mit SpeechMagic.

Die Umstellung von handgeschriebenen Diktaten auf Spracherkennung erfolgte bereits 1998. Seit damals konnte mit gleichen Personalkapazitäten, aber bei massiv vermehrten sowie komplexeren Untersuchungen nicht nur die Leistungsqualität verbessert, sondern auch die Produktivität erheblich gesteigert werden. Es wurden also keine Arbeitsplätze vernichtet, sondern es wurde die Effizienz erhöht.

„Alleine durch den Wegfall der Kassettentransporte und manuellen Zuordnung der Befunde zur Patientenakte stieg die Effizienz," erklärt ZRI-Vorstand Dr. Wolfgang Kumpan. Verlorene Bänder oder durch Bandsalat unbrauchbare Diktate waren zeitraubende Fehlerquellen. Stapel von Kassetten mit an Wochenenden diktierten Befunden belasteten den Wochentagsbetrieb und verzögerten die Fertigstellung von Befunden.

Der Arbeitfluss für Ärzte wurde deutlich vereinfacht. Radiologen können durch die Online-Spracherkennung während des Diktierens den erkannten Text in Echtzeit mitlesen und bei Bedarf gleich korrigieren. Bei Routinefällen wird nach dem Diktat die Sprachdatei per Knopfdruck automatisch in Text umgewandelt. Anschließend kann die Textdatei an jedem Korrekturarbeitsplatz abgehört und mit dem erkannten Text verglichen werden, um gegebenenfalls Erkennungsfehler zu korrigieren. Akute Fälle können jederzeit vorgezogen, schnell korrigiert und freigegeben werden, wodurch der behandelnde Arzt rascher Zugriff auf den Befund hat. Bei Bedarf können auf diese Weise rund um die Uhr in Echtzeit Befunde erstellt werden.

Die Akzeptanz von SpeechMagic seitens des ZRI-Personals ist hoch, was zu einem Gutteil am nur wenige Minuten dauernden Training liegt, das eine Erkennungsrate von über 95 % gewährt. Die Zahl der mit Hilfe von SpeechMagic erstellten Befunde ist von anfangs 29 % binnen weniger Monate auf über 90 % angewachsen und liegt seit vielen Jahren bei rund 100 %. Die Durchlaufzeit von der Untersuchung, über die überprüfte Befunderstellung bis zum behandelnden Arzt verkürzte sich um 40 %. Fast alle Befunde können innerhalb eines Tages versendet werden. Entsprechend positiv fällt Kumans Resümee aus: „Die Vorteile der Philips-Spracherkennung sprechen für sich: Effizienz- und Produktivitätssteigerung unseres Personals, Reduktion der Befunderstellungszeit und der therapeutischen Reaktionszeit und damit indirekt auch eine Senkung der Fall- und Spitalskosten."

Diktiergerät	DS-5000iD	Digital Pocket Memo 9500	ICD-SX78
Hersteller	Olympus	Philips	Sony
Speicher integriert	Nein, 512 MB Micro SD installiert	Nein	Ja, 1024 MB
Speichermedien	Micro-SD/SDHC, SD/SDHC	MMC, SD	Nein
Aufnahmeformat	DSS/DSSPro	DSS	LPEC
Aufnahmemodi	QP, SP	SP, LP	LP, SP, ST, STHQ
Samplingfrequenz	QP 16 kHz, SP 12 kHz	SP 12 kHz, LP 8 kHz	k. A.
Frequenzgang	QP 200-7.000 Hz, SP 200-5.000 Hz	SP 200-5.500 Hz, LP 200-3.500 Hz	LP 80-3.500 Hz, SP 80-6.000 Hz, ST 80-16.500, STHQ 80-20.000 Hz
Digitale Tonhöhenregelung (Pitch Control)	Ja	Ja	Ja
Schnittstellen	USB 2.0	USB 2.0	USB 2.0
Integr. Lautsprecher	Ja	Ja	Ja
Batterien	2xAAA oder 2xNiMH-Akkus, Akku-Set	2xAAA oder 2xNiMH-Akkus	2xAAA oder 2xNiMH-Akkus
Betriebssysteme	Windows, Mac, Citrix	Windows	Windows
Lieferumfang	DS-5000iD, SD-Karte (1 GB), MicroSD, Dockingstation, NiMH-Akkuset, USB-Kabel, AC-Adapter, Lederetui und Olympus DSS Player Pro R5 Diktatmanagement-Software, Handbuch	DPM 9500, SpeechExec-Pro-Dictate-Software, Dockingstation, SD-Karte, USB-SmartKey, 2 AAA-Batt., USB-Kabel, Etui, Handbuch	ICD-SX78, Kopfhörer, Akku, Tasche, USB-Kabel, Dockingstation, Dragon Naturally Speaking 9
Gewicht	110 g (inkl. Batterien)	106 g (inkl. Batterien)	70 g (inkl. Batterien.)
Abmessungen (BxHxT)	50 x 113,5 x 17 mm	50 x 116 x 17 mm	31 x 119, x 15 mm
Preis	ca. 600 Euro	ca. 500 Euro	ca. 200 Euro

Die Zukunft der Spracherkennung ist mobil

Die Spracherkennungsforschung ist relativ aufwändig. Waren anfangs noch große Sprünge möglich, so liegt die Erkennungsrate bei einer gut trainierten (!) Spracherkennung wie Dragon Naturally Speaking laut Nuance mittlerweile bei 99,5 %. Verbesserungen in neuen Softwareversionen betreffen demnach eher den Bedienkomfort und neue Einsatzbereiche als die Erkennung selbst, obgleich auch an dieser stetig gefeilt wird.

Neue Segmente sieht Nuance vor allem im mobilen Bereich, seien es Spracherkennungssysteme für Handys, mobile Services oder Navigationssysteme. So greifen Anbieter wie Nokia, Samsung oder Sony Ericsson bei ihren Mobiltelefonen auf Technologie von Nuance zurück. Eine interessante, neue Anwendung ist „Voicemail-to-text". Damit werden Sprachnachrichten in Text umgewandelt und können solcherart gespeichert, bearbeitet oder weitergeleitet werden.

Aber auch das mobile Diktieren, also das Aufzeichnen von gesprochenen Ideen oder Mitteilungen unterwegs in ein Diktiergerät, ist stark im Kommen. Die Texterkennung erfolgt dann am PC im Büro. ❑

KONICA MINOLTA

The essentials of imaging

You think you've seen everything.
And then you see something
completely new.

bizhub

Konica Minolta. The skills to win.

www.konicaminolta.at